

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalous Lappeenranta
Tradenomi, ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Esimiestyö ja johtaminen

Maria Laaninen

Sähköisen asiointipalvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen julkishallinnossa

Case: rakennerahastotietojärjestelmän viranomaisen palvelut

Tiivistelmä

Maria Laaninen

Sähköisen asiointipalvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen julkishallinnossa.

Case: Rakennerahastotietojärjestelmän viranomaisen palvelut, 107 sivua, 7 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Tradenomi, ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Esimiestyö ja johtaminen

Opinnäytetyö 2018

Ohjaaja: tutkimusjohtaja, tekniikan tohtori Henri Karppinen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tutkimusongelmana oli, millainen käyttäjäkokemus EU:n rakennerahastoja hallinnoivien välittävien toimielinten rahoittaja- ja maksajaviranomaisille syntyy rakennerahastotietojärjestelmän käyttämisestä ja miten tätä käyttäjäkokemusta voitaisiin kehittää palvelumuotoilun avulla. Tarkasteltava tietojärjestelmä oli EURA 2014-järjestelmä. Tutkimuksessa selvitettiin nykyisiä käyttäjäkokemuksia hankehakemus- ja päätösprosessista sekä maksatushakemus- ja päätösprosessista EURA 2014-järjestelmässä. Kokemuksia verrattiin edellisen rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmiin. Lisäksi rahoittajat ja maksajat saivat esittää kehittämisehdotuksiaan EURA 2014 -järjestelmään sekä toiveitaan ja odotuksiaan seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää kohtaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli antaa lopuksi kehittämisehdotus rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisestä palvelumuotoilun avulla.

Tutkimusmenetelmänä oli laadullinen tapaustutkimus. Empiirinen aineisto hankittiin strukturoidulla lomakekyselyllä verkkopalvelussa. Tulosten perusteella rahoittajien ja maksajien käyttäjäkokemus EURA 2014 -järjestelmän ydinprosesseihin on hyvällä tasolla. Kyselyyn vastanneista rahoittajat ovat hieman tyytyväisempiä kuin maksajat. Käyttäjäkokemukset edellisen rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmiin nähden ovat paremmat. Rahoittajat ja maksajat esittivät runsaasti kehittämisehdotuksia sekä EURA 2014 -järjestelmän ydinprosesseihin että seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmään. Kehittämisehdotuksia saatiin eniten prosessien sujuvuuteen liittyviin seikkoihin. Vastaajien mukaan rakennerahastotietojärjestelmän tulisi olla sekä teknisesti että toiminnallisesti käytettävyydeltään aiempaa parempi, toimintavarmempi ja käyttäjää yksilöllisesti palvelevampi.

Käyttäjäkokemusta voidaan kehittää palvelumuotoilun avulla. Soveltuvien tapojen rakennerahastotietojärjestelmän mahdollisuudet ja rajoitteet huomioiden on yhteiskehittäminen valittujen käyttäjäryhmien kanssa. Menetelminä voidaan käyttää esimerkiksi kehittämistyöpajoja ja käyttäjien tekemää testausta. Palvelumuotoilulla voidaan tuottaa rakennerahastotietojärjestelmää sekä kustannustehokkaasti että käyttäjälähtöisesti. Palvelumuotoilulla voidaan varmistaa, että palvelu on käyttäjillä toimivaksi testattu ennen kuin se siirretään tuotantoon.

Asiasanat: palvelumuotoilu, rakennerahastot, sähköinen asiointipalvelu

Abstract

Maria Laaninen

User-oriented development of e-services in public administration. Case study.

107 pages, 7 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Business Administration Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Master of Business Administration

Master's Thesis 2018

Instructor: Research Director, D. Sc. (Tech.) Henri Karppinen, Saimaa University of Applied Sciences

The purpose of the study was to find out user experiences from the use of the Structural Funds Information System and how these user experiences could be developed through service design. The information system to be considered was the EURA 2014 -system. The study explored the current user experience of the project application and decision process as well as the payment application and decision process in the EURA 2014 -system. The experiences were compared with the information systems of the previous structural fund program period. In addition, the funding and paying authorities were able to submit their development proposals to the EURA 2014 system, as well as their wishes and expectations for the next Structural Funds information system. The purpose of the study was to present a development proposal for the development of a structured fund information system through service design.

The research method was a qualitative case study. The empirical material was obtained through a structured form questionnaire on the web service. On the basis of the results, the user experience of funders and payers in the core processes of the EURA 2014 -system is at a good level. The financiers responding to the questionnaire are slightly more satisfied than the payers. The user experiences compared to the previous information system of the structural fund program period are better. The funders and payers presented a lot of development proposals both for the core processes of EURA 2014 -system and for the next Structural Funds information system. Proposals for development were best obtained in terms of the smoothness of the processes. According to the respondents, the Structural Funds Information System should be both more technically and operationally user-friendly.

The user experience can be developed through service design. The most appropriate way to is to co-develop with the selected user groups. Methods can include, for example, development workshops and user testing. Service design can be used to ensure that the service is user-tested before it is transferred to production. Service design is also cost-effective.

Key words: e-services, EU structural funds, service design

Sisälllys

1	Johdanto	6
2	Toimintaympäristö	7
2.1	EU:n koheesiopolitiikka ja rakennerahastot	7
2.2	Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja julkiset palvelut	8
3	EURA 2014 -järjestelmä	9
4	Tutkimusongelma ja työn rajaaminen	11
4.1	Tutkimuskysymykset.....	12
4.2	Rajaukset.....	12
4.3	Aiemmat tutkimukset.....	13
4.4	Keskeiset käsitteet.....	14
5	Palvelumuotoilu	18
5.1	Kokemuksellisuus	20
5.2	Käyttäjäkokemuksen osa-alueet	20
5.3	Yhteissuunnittelu	23
5.3.1	Yhteissuunnittelun tasot	25
5.3.2	Käyttäjäyhteistyön periaatteet	26
5.3.3	Käyttäjäpartnereiden valinta.....	27
5.3.4	Työpajatyöskentely.....	28
5.4	Palveluprosessin vaiheet palvelumuotoilussa	29
6	Palvelumuotoiluprosessi	31
6.1	Empaattinen suunnittelu ja asiakasymmärrys	32
6.2	Käyttäjätutkimus	33
6.2.1	Ryhmähaastattelut	35
6.2.2	Määrälliset tutkimusmenetelmät	36
6.2.3	Käytettävyytestaus	37
6.2.4	Suunnittelijoiden oma kokemus tiedon lähteenä	38
6.3	Suunnittelu.....	39
6.3.1	Visualisointi	39
6.3.2	Prototypointi	40
6.3.3	Konseptointi	41
6.4	Palvelutuotanto	42
6.5	Arviointi	43
7	Tutkimusmenetelmä ja aineisto	45
7.1	Tutkimusmenetelmä.....	45
7.2	Aineiston hankinta	46
7.3	Aineiston analysointi	47
8	Kyselytutkimuksen suunnittelu	48
8.1	Prosessikuvaukset.....	48
8.2	Prosessien vaiheistus	49
8.3	Käyttäjäkokemuksen arviointi	51
8.4	Käyttäjäkokemuksen muutoksen arviointi	52
8.5	Järjestelmän kehittämistarpeiden arviointi	52
8.6	Kyselylomakkeen tekninen rakenne	53

9	Kyselytutkimus EURA 2014 -järjestelmän rahoittaja- ja maksajaviranomaisille	53
9.1	Aineiston järjestäminen	54
9.2	Taustatiedot	58
9.3	Hankehakemus- ja päätösprosessien sekä maksatushakemus- ja päätösprosessin arviointi EURA 2014 -järjestelmässä	62
9.4	Käyttäjäkokemusten vertailu rakennerahasto-ohjelmakauden 2007-2013 tietojärjestelmiin	65
9.5	Käyttäjäkokemuksen arviointi arviointikehikon avulla	69
9.6	Ehdotukset käyttäjäkokemuksen kehittämiseksi	69
9.6.1	Hankehakemus ja -pätösprosessin kehittäminen	72
9.6.2	Maksatushakemus ja -pätösprosessin kehittäminen	74
9.6.3	Toiveet ja odotukset seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää kohtaan	77
9.7	Yhteenveto tuloksista	82
10	Kehittämisehdotus: palvelumuotoilu rakennerahastotietojärjestelmän kehittämistyössä	87
10.1	Yhteiskehittäminen	88
10.2	Asiakasymmärrys	90
10.3	Käyttäjätiedon hankinnan menetelmiä	91
10.4	Käytettävyyystestausten toteutus	92
10.5	Palvelumuotoilun työkalut rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisessä	92
10.5.1	Blueprint-prosessianalyysi	92
10.5.2	Käyttökuvaus	93
10.5.3	Prototyyppi	93
10.5.4	Konseptointi	94
10.6	Arviointi	95
10.7	Hyödyt ja tuotannon tehokkuus	95
10.8	Haasteet ja rajoitteet	97
10.9	Tutkimuksen luotettavuus	98
10.9.1	Reliabiliteetti	98
10.9.2	Validiteetti	101
10.9.3	Jatkotutkimusehdotukset	102
	Kuviot	102
	Taulukot	103
11	Lähteet	103

Liitteet

Liite 1. Arviointikehikko

Liite 2. Käyttäjäkokemuksen arviointi väittämien avulla hankehakemus- ja päätösprosessista EURA 2014 -järjestelmässä

Liite 3. Käyttäjäkokemuksen arviointi väittämien avulla maksatushakemus- ja päätösprosessista EURA 2014 -järjestelmässä

Liite 4. Käyttäjäkokemuksen arviointi arviointikehikon avulla

Liite 5. Palvelumuotoiluprosessi rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisessä

Liite 6. Saatekirje

Liite 7. Kyselylomake

1 Johdanto

Tässä tutkimuksessa käsitellään Euroopan unionin rakennerahastojen sähköistä asiointipalvelua ja sen kehittämistä Suomessa ohjelmakaudella 2014-2020. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millainen käyttäjäkokemus EU:n rakennerahastoja hallinnoivien välittävien toimielinten rahoittaja- ja maksajakäyttäjille syntyy EURA 2014 -järjestelmän käyttämisestä ja miten käyttäjäkokemusta voitaisiin kehittää. Käyttäjäkokemusta verrataan aiemman ohjelmakauden vain osittain järjestelmäavusteisen prosessin kokemuksiin. Tutkimus kartoittaa käyttäjäkokemusten lisäksi järjestelmän prosessien keskeisiä kehittämiskohteita, joihin pyritään hakemaan ratkaisua palvelumuotoilun menetelmin. Lisäksi pyritään saamaan selville, mitä ehdotuksia käyttäjiltä saadaan seuraavan ohjelmakauden (vuosina 2021-2027) tietojärjestelmän kehittämiselle.

Aihe on ajankohtainen ja tarpeellinen, koska seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän kehittämistyö käynnistyy konkreettisesti vuonna 2018 ja tuon työn pohjaksi on syytä saada kattavaa käyttäjätietoa. EURA 2014 -järjestelmästä ei ole aiemmin tehty suunnitelmallista palautekyselyä. EURA 2014 -järjestelmä on ensimmäinen täysin sähköinen asiointipalvelu Suomen rakennerahastohallinnoinnissa. Täysin sähköinen asiointi on aiheuttanut muutoksia aiempiin totuttuihin työtapoihin.

Tutkimuksessa tuotetaan selvitys rakennerahastojen sähköisen asiointipalvelun käyttäjäkokemuksista ja niiden kehityksestä sekä käyttäjien odotuksista seuraavan ohjelmakauden asiointipalvelua kohtaan. Lisäksi laaditaan kehittämis ehdotus keskeisimpiin kehittämiskohteisiin hyödyntämällä palvelumuotoilun menetelmiä.

Opinnäytetyön kohdeorganisaationa on työ- ja elinkeinoministeriö. Osana valtioneuvostoa ministeriö toteuttaa hallitusohjelmaa, valmistelee lainsäädäntöä, seuraa ja kehittää toimialaansa kuuluvia asiakokonaisuuksia sekä ohjaa hallinnon-alansa virastoja. Työ- ja elinkeinoministeriö toimii myös EU:n rakennerahastojen hallintoviranomaisena Suomessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017a.)

Opinnäytetyö tehdään Alueet ja kasvupalvelut -osastolle. Tämä osasto vastaa mm. alueiden kehittämisen strategioista, aluekehittämisen kansallisesta ohjelmatyöstä, rakennerahastopolitiikasta ja rakennerahastojen hallinnoinnista. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017a.) Alueet ja kasvupalvelut -osaston vastuulla on rakennerahastotoiminnan hallinnointiin käytettävän EURA 2014 -tietojärjestelmän kehitys ja ylläpito.

Luvuissa 2. – 4. esitellään tutkimuksen toimintaympäristöä ja tutkimusasetelmaa. Lisäksi kuvataan EURA 2014 -järjestelmän ydinprosesseja ja kehittämisen lähtökohtia. Luvusta 5 alkaa tutkimuksen teoreettinen viitekehys, mikä rakentuu palvelumuotoilusta, käyttäjäkokemuksesta, palvelumuotoiluprosessista ja palvelumuotoilun menetelmistä. Näiden lukujen tavoitteena on antaa kuva palvelumuotoilun käsitteistä ja menetelmistä sekä käyttäjäkokemuksen teoreettisesta muodostumisesta. Luvussa 7 käsitellään tutkimusmenetelmää. Luvusta 8 alkavassa empiirisessä osassa kuvataan kyselytutkimuksen suunnittelu, toteuttaminen, tulokset ja johtopäätökset. Lopuksi esitellään kehittämis ehdotus palvelumuotoilun käyttämisestä rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisessä.

2 Toimintaympäristö

Tämän tutkimuksen toimintaympäristö muodostuu EU:n koheesiopolitiikasta, rakennerahastotoiminnasta ja julkisten (sähköisten) palvelujen käyttäjälähtöisestä kehittämisestä.

2.1 EU:n koheesiopolitiikka ja rakennerahastot

Koheesiopolitiikka on EU:n alue- ja rakennepolitiikkaa, jolla tavoitellaan parempaa taloudellista, sosiaalista ja alueellista tasapainoa Euroopassa. Koheesiopolitiikalla on keskeinen rooli Euroopan kilpailukyvyn lisäämisessä. Tarkoituksena on edistää työpaikkojen luomista, yritysten kilpailukykyä, talouskasvua ja kestävä kehitystä sekä parantaa kansalaisten elämänlaatua. Ohjelmakaudella 2014–2020 koheesiopolitiikan rahoitus on 351,8 miljardia euroa eli noin kolmannes EU:n budjetista. Koheesiopolitiikan kohteena ovat kaikki EU:n alueet ja kaupungit. Koheesiopolitiikkaa toteutetaan rakennerahastotoiminnalla, millä on huomattava

tava vaikutus Suomen alueiden kilpailukykyyn ja elinvoimaisuuteen sekä työllisyyden, osaamisen ja palvelurakenteiden kehittämiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017b.)

Rakennerahastotoiminta käynnistyi Suomen liittyessä Euroopan unioniin vuonna 1995. Rakennerahastotoimintaa toteutetaan seitsemän vuoden pituisina ohjelmakausina. Ohjelmakausia on ollut yhteensä neljä: 1995–1999, 2000–2006, 2007–2013 ja 2014–2020. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017a.) Tätä tutkimusta viimeistellessä keväällä 2018 EU:ssa valmisteltiin koheesiopolitiikkaa vuonna 2021 alkavalle ohjelmakaudelle (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

EU:n rakennerahastoista jaettavan tuen hallintomalli on Suomessa osin hajautettu. Ohjelmaa toteutetaan hanketoimintana. Ns. välittävät toimielimet eli rahoitusta myöntävät ja maksavat viranomaiset ovat merkittävässä roolissa tuettavien hankkeiden valinnassa, tukikelpoisuuden arvioinnissa ja tuen maksamisessa. Välittäviä viranomaisia ovat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, maakuntien liitot, sosiaali- ja terveysministeriö ja työ- ja elinkeinoministeriö. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017b.)

2.2 Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja julkiset palvelut

Käyttäjälähtöisyyttä kannattaa kehittää ja loppukäyttäjiä osallistaa palvelun kehittämiseen riippumatta siitä, onko kyseessä kaupallinen palvelu vai julkissektorin lakisääteinen palvelu. Hyvää käyttäjäkokemusta on tarkoituksenmukaista tavoitella, koska myös julkisyhteisön tehtävä on tuottaa arvoa omistajilleen eli valtion, kunnan tai organisaation asukkaille tai jäsenille. Arvoa syntyy toimivista palveluista ja ihmisten elämää helpottavista ratkaisuista, joita voidaan innovoida palvelumuotoilun menetelmillä. (Tuulaniemi, 2011, 281.)

Käyttäjälähtöinen tietojärjestelmäsuunnittelu on yhteneväinen muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun kanssa. 2000-luvun käyttäjälähtöisen tietojärjestelmäsuunnittelun kirjallisuudessa käytetään User Experience Design- eli UXD- termiä. Sillä viitataan käyttäjäkokemuksen suunnitteluun, jossa loppukäyttäjän rooli on keskeinen koko suunnitteluprosessin ajan. Näissä suunnitteluprosesseissa sovelletaan muotoiluajattelua ja käytetään palvelumuotoilun menetelmiä aina käyttäjä-

tiedon keruusta ja asiakasymmärryksestä palvelun tuotantoon ja jatkuvaan kehittämiseen. (Corrigan & Miller 2011; Hartson & Pardha 2012; Allanwood & Beare 2014; Bosenic, Kittinger-Rosanelli & Wildner 2015.)

3 EURA 2014 -järjestelmä

EURA 2014 -järjestelmä on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ja Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) ohjelmakaudella 2014–2020 osarahoittamien hankkeiden ja talousarviovarojen hallinnointiin tarkoitettu selainpohjainen tietojärjestelmä. Järjestelmässä on hankkeiden hakijoille ja toteuttajille tarkoitettu käyttöliittymä sekä hankkeita hallinnoiville viranomaisille tarkoitettu käyttöliittymä. Järjestelmällä hoidetaan täysin sähköisesti kaikki sekä hakijan ja toteuttajan että viranomaisen hankehallinnan prosessit. Lisäksi järjestelmä tuottaa rakennerahastotoiminnan toteutumista kuvaavan raportoinnin sekä kansallisiin tarkoituksiin että Euroopan komissiolle. (Hämäläinen 2017.)

EURA 2014 on lakisääteinen palvelu, mikä perustuu lakiin alueiden kehittämisestä ja rakennerahastohankkeiden rahoittamisesta (8/2014, 29 §). EU:n komissiolle lähetettävä menoilmoitus ja maksupyyntö muodostetaan EURA 2014 –järjestelmässä olevien tietojen perusteella. Vaatimusten mukainen rakennerahastotoiminnan hallinnointi on mahdollista vain juuri kyseistä tarkoitusta varten räätälöidyillä tietojärjestelmillä. Järjestelmällä on merkittävä rahoituksenhallintaan liittyvä tehtävä. Järjestelmän tuottamien tietojen tulee olla ehdottoman luotettavia. (Hämäläinen 2017.)

EURA 2014 -palvelu koostuu kahdesta erillisestä käyttöliittymästä. Toinen käyttöliittymä on tarkoitettu hankehakijoiden ja -toteuttajien käyttöön ja toinen välittävien toimielinten virkailijoiden käyttöön. Lisäksi EURA 2014 -palveluun kuuluu kaikille avoin rakennerahastotietopalvelu. Tässä tutkimuksessa käsitellään vain virkailijan käyttöliittymää.

Viranomaiskäyttäjillä on tehtäviensä hoitamiseen soveltuva käyttäjärooli, jolla rajoitetaan käytettävissä olevia toimintoja rakennerahastojen hallinnointia koskevien eriyttämissääntöjen mukaisesti. Rahoittaja tarkoittaa tässä työssä välittävän


toimielimen virkailijaa, joka käsittelee hakijalta saadut hankehakemukset, valmistelee ja esittelee hanke- ja rahoituspäätökset ja seuraa hankkeen sisällöllistä toteutusta. Maksaja on välittävän toimielimen virkailija, joka käsittelee hakijalta saadut maksatushakemukset, valmistelee ja esittelee maksatuspäätökset ja seuraa hankkeen toteutusta taloushallinnon näkökulmasta. (Hämäläinen 2017.) Virkailija-käsite on tässä työssä yhteisnimitys rahoittajalle ja maksajalle.

Hakijalla tarkoitetaan tässä työssä sellaista organisaatiota, joka hakee EURA 2014 -järjestelmässä hankkeelleen rahoituspäätöstä hankkeen toteuttamiseksi EU-osarahoitteisena. Hanketoteuttajalla tarkoitetaan organisaatiota, joka on jo saanut hankkeelleen rahoituspäätöksen ja käynnistänyt hankkeen toteutuksen. Tuensaaja tarkoittaa samaa kuin hanketoteuttaja sillä erotuksella, että tuensaaja-termiä käytetään erityisesti maksatusprosessin yhteydessä.

EURA 2014 -järjestelmän kehittämisessä on vastaavuus paitsi rakennerahastojen tietojärjestelmää koskeviin lakisääteisiin vaatimuksiin myös julkishallinnon digitaalisia palveluja koskeviin kehittämisen periaatteisiin. Kehittämistyössä on huomioitu aiempien rakennerahasto-ohjelmakausien tietojärjestelmistä ja prosesseista saadut palautteet ja kehittämis ehdotukset.

EURA 2014 -järjestelmä sisältää lukuisia osioita, joita otetaan käyttöön vaiheittain. Järjestelmän suunnittelussa ja kehittämisessä noudatetaan ketterää kehittämistä eli iteratiivista suunnittelua, jossa eri suunnitteluvaiheita toistetaan tarpeen mukaan sykleissä. Iteratiivinen suunnittelu tarkoittaa suunnittelu- ja arviointivaiheiden toistamista useaan kertaan ja suunnitelmien täsmentämistä korjaamalla edellisten suunnitelmien virheitä. (Kurkinen ym. 2008; Tuulaniemi 2011, 112; Hines 2016, 353, 14.) Iteratiivista suunnittelusykliä voidaan toistaa tehokkaasti niin kauan, että osaratkaisu täyttää määritellyt tavoitteet. Osatoimituksen etuna on, että työryhmä saa nopeasti eteensä prototyyppijä suunnitellusta palvelusta. Näin kaikki pystyvät erilaisista taustoistaan huolimatta ottamaan kantaa suunnitelmiin. (Tuulaniemi, 2011, 115.) Ketterät kehittämismenetelmät sopivat erityisen hyvin käyttäjälähtöiseen lähestymistapaan tietojärjestelmän kehittämis-työssä (Allanwood & Beare, 2014, 27).

Uuden osion suunnittelu EURA 2014 -järjestelmään alkaa sitä koskevan prosessin kuvaamisella ja toimintojen vaatimusmäärittelyllä. Toimintokokonaisuudet pilkotaan pienemmiksi osakokonaisuuksiksi. Tehtävät asetetaan kiireellisyys- ja tärkeysjärjestykseen. Tuotekehitysjakson päätyttyä teknisestä toteutuksesta vastaava ohjelmistotalo toimittaa EURA 2014 -järjestelmän testialustaan ns. testiversion, jota työ- ja elinkeinoministeriön asiantuntijat testaavat ennen versionvaihtoa EURA 2014 -järjestelmän tuotantoon. Testauksessa havainnoidaan uusien ominaisuuksien toimivuutta, vastaavuutta määrittelyihin ja käyttöliittymän käytettävyyttä kussakin osiossa. Testauksen havainnot kirjataan ja puutteet raportoidaan viipymättä ohjelmistotalolle, joka tekee korjaukset. Työ- ja elinkeinoministeriön asiantuntijat testaavat vielä kerran korjatun version ennen kuin se lopulta on valmis ja viedään tuotantoon loppukäyttäjien käytettäväksi.

 Yhteenveto EURA 2014 -järjestelmästä
✓ Rakennerahastohankkeiden sähköinen asiointipalvelu
✓ Rahoittaja- ja maksaja-käyttäjäroolit
✓ Ketterä kehittäminen osio kerrallaan
✓ Kehittämiskumppaneina työ- ja elinkeinoministeriö ja ohjelmistotalo

Kuvio 1. Yhteenveto EURA 2014 -järjestelmä -luvusta

4 Tutkimusongelma ja työn rajaaminen

Tutkimusongelma:

Millainen käyttäjäkokemus rahoittaja- ja maksajaviranomaisille syntyy EURA 2014 -järjestelmän käyttämisestä ja miten tätä kokemusta voitaisiin kehittää palvelumuotoilun avulla?

Aluksi selvitetään viranomaiskäyttäjien käyttäjäkokemuksia verraten niitä edellisen rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmiin. EURA 2014 -järjestelmän tavoitteena on ollut mm. nopeampi, virheettömämpi ja tehokkaampi hakemusten käsittelyprosessi.

Käyttäjäkokemusten selvittämisellä ja vertailulla aiempaan saadaan selville paitsi tämän hetkinen käyttäjäkokemus myös kokemuksen kehittymisen suunta. Selville saadaan täysin sähköiseen asiointiin siirtymisen vaikutus työskentelyyn ja keskeisimmät kehittämiskohteet. Käyttäjiltä pyydetään myös ehdotuksia mahdollisesti vuonna 2021 alkavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän käyttäjälähtöisen kehittämistyön perustaksi. Kehittämisehdotuksiin ja -kohteisiin pyritään tutkimustulosten perusteella löytämään ratkaisut palvelumuotoilulla.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Millainen käyttäjäkokemus rahoittajille ja maksajille syntyy asiointipalvelun käytöstä hankehakemus- ja päätösprosessista sekä maksatushakemus- ja päätösprosessista?
2. Miten käyttäjäkokemus on muuttunut edelliseen ohjelmakauteen verrattuna?
3. Miten tietojärjestelmän hankehakemus- ja päätösprossia ja maksatushakemus- ja päätösprosessia tulisi kehittää paremman käyttäjäkokemuksen saavuttamiseksi nyt ja tulevaisuudessa?
4. Miten edellä tunnistettuja kehittämiskohteita voitaisiin kehittää palvelumuotoilun avulla?

Kolmeen ensimmäiseen kysymykseen haetaan vastausta kyselytutkimuksella. Neljänteen kysymykseen haetaan vastaus perehtymällä palvelumuotoilun kirjallisiin lähteisiin. Tutkimuksen tuloksena syntyy kooste tuloksista työ- ja elinkeinoministeriön käyttöön. Lisäksi laaditaan tutkimustulosten perusteella palvelumuotoiluprosessiin muotoon kuvattu kehittämis ehdotus.

4.2 Rajaukset

Tutkittavat prosessit tietojärjestelmässä rajataan koskemaan viranomaisen palvelussa tapahtuvaa hankehakemuksen viranomaiskäsitteilyn ja hanke- sekä rahoituspäätösten valmistelun prosessia (myöh. rahoitusprosessi) sekä maksatushakemuksen viranomaiskäsitteilyn ja maksatuspäätöksen valmistelun prosessia (myöh. maksatusprosessi). Nämä prosessit ovat EURA 2014 -järjestelmässä ja

rakennerahasto-ohjelman toimeenpanossa tunnistetut pääprosessit. Maksatus- ja rahoitusprosessit ovat olleet tuotannossa vuodesta 2014 alkaen, joten niistä on kertynyt riittävästi käyttäjäkokemusta, jotta niiden arviointi on mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Järjestelmän käyttäjien osalta tutkimus rajataan koskemaan vain viranomaisen käyttöliittymän käyttäjiä eli välittävien toimielinten maksajia ja rahoittajia.

Tutkimuksessa ei käsitellä EURA 2014 -järjestelmän teknistä kehittämistä eikä ns. hybridijärjestelmien rahoitus- ja maksatusprosesseja (Business Finlandin käytössä oleva Eval-asiointipalvelu ja EAKR-yritystukien Tuki2014 -hallintojärjestelmä). Hybridijärjestelmien rahoitus- ja maksatusprosessit eivät tapahdu EURA 2014 -järjestelmässä. Tutkimuksessa ei oteta kantaa julkishallinnon järjestäytymis- tai järjestämiskysymyksiin, koheesiopolitiikan ja rakennerahasto-ohjelman sisältöihin, lainsäädäntöön ja rakennerahasto-ohjelman toimeenpanoon.

4.3 Aiemmat tutkimukset

EURA 2014 -järjestelmään liittyviä tutkimuksia on varsin vähän. Viime vuosina on tehty kaksi opinnäytetyötä järjestelmän käyttämisestä ja rakennerahastoprosessien järjestelmäavusteisesta hallinnoinnista. Työ- ja elinkeinoministeriön rakennerahastojen hallintoviranomainen on tehnyt ohjelmakausien vaihteessa kartoitustutkimusta rakennerahastoprosesseista ja tuolloisista odotuksista seuraavalle ohjelmakaudelle. Lisäksi rakennerahasto-ohjelman 2014-2020 arviointi toteutetaan 2017-2019. Arvioinnin avulla etsitään näyttöjä EU:n tukemien hankkeiden vaikuttavuudesta.

Mikko Rantahalme on tehnyt Lahden ammattikorkeakoulun liiketalouden ylemmän ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvan opinnäytetyön sähköisten palveluprosessien kehittämisestä julkishallinnossa. Hänen tapaustutkimuksensa kohteena oli EURA 2014 -järjestelmä. Rantahalmeen opinnäytetyössä arvioitiin rakennerahastojen sähköisten palvelujen ja prosessien kehittämistarpeita ja mahdollisuuksia siirryttäessä ohjelmakaudelta 2007-2013 ohjelmakaudelle 2014-2020. Tutkimuksessa selvisi, että tilanne vuonna 2010 oli toimintaympäristöön nähden hyvä. Palvelut olivat luotettavia ja hyödyllisiä mutta prosesseja tuli selkiyttää ja tehostaa asiakaslähtöisyyttä parantamalla. (Rantahalme 2010.)

Antti Härkönen teki vuonna 2014 Tampereen ammattikorkeakoulun hyvinvointiteknologian ylempään ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvan opinnäytetyön EURA 2014 -järjestelmän käyttöohjeiden kehittämisestä. Työn tavoitteena oli kehittää tietojärjestelmän käyttöohjeita aikaisempia ohjelmakausia käyttäjäystävällisempään muotoon sekä varmistaa ohjeiden helppo ylläpito jatkossa.

Työ- ja elinkeinoministeriön rakennerahastojen hallintoviranomainen teetti vuonna 2012 kartoituskyselyn välittävälle toimielimille rakennerahastoprosesseista tulevalle ohjelmakaudelle 2014-2020. Kartoitustyön tarkoituksena oli läpikäydä kaikki oleelliset rakennerahastoprojektien hallinnointiin tarkoitetut prosessit, joita hoidettiin tuolloin osittain järjestelmäavusteisesti. Selvitystyössä pyrittiin tunnistamaan eri prosessien vahvuudet ja heikkoudet sekä löytämään myös mahdollisuuksia kehittää ja yksinkertaistaa prosesseja. Tavoitteena oli löytää eniten kehittämistä ja parantamista vaativat prosessit kuluvan ohjelmakauden kokemusten perusteella. Toisena tavoitteena oli tehdä tulosten perusteella johtopäätöksiä siitä, mihin prosesseihin tarvitaan ensisijaisesti kehityspanosta ja mitkä ovat tämän hetken tiedon perusteella kelpoisia nykyisellään tai vain vähäisin muutoksin. Tulosten mukaan heikoimmin menestyneitä olivat takaisinperintöihin ja paikan päällä tehtäviin varmennuksiin liittyvät prosessit. Useassa eri järjestelmässä tapahtuva projektien hallinnointi sekä sähköisen allekirjoitusmahdollisuuden puuttuminen nähtiin monesti merkittävimmäksi käytettävyyssongelmaksi.

4.4 Keskeiset käsitteet

Keskeisiä käsitteitä ovat rakennerahastot, EURA 2014 -järjestelmä, käyttöliittymä, palvelumuotoilu, palvelu, käyttäjälähtöinen suunnittelu ja kehittäminen, iteraatiivinen kehittäminen, sähköiset palvelut, käytettävyys, toiminnallinen vaatimus, vaatimusmäärittely, verkkopalvelu, verkkopalvelun omistaja, digitaalisuus, julkiset palvelut, julkishallinto ja käyttäjäkokemus (käyttökokemus).

EURA 2014 -järjestelmään välittömästi liittyvät käsitteet, kuten maksaja, rahoittaja, virkailija, tuensaaja, hakija ja hanketoteuttaja määritellään EURA 2014 -järjestelmää kuvaavassa luvussa. Välittävät toimielimet, hallintoviranomainen ja rakennerahastot on selvitetty johdannossa ja rakennerahastoja koskevassa lu-

vussa. Muotoilua ja palvelumuotoilua koskevat käsitteet on luontevinta avata palvelumuotoilua koskevissa luvuissa, koska palvelumuotoiluun liittyvät käsitteet ovat parhaiten ymmärrettävissä omassa kontekstissaan.

Julkishallinnolla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa valtion- ja kunnallishallintoa sekä julkisyhteisöjä, jotka tuottavat maksuttomia palveluja viranomaisille ja kansalaisille. Nämä palvelut ovat **julkisia palveluita**.

Aalto-yliopiston, Sofigaten ja Tivian tietohallintojen johtaminen Suomessa -tutkimusraportin (22.9.2016) mukaan **digitaalisuus** tarkoittaa *liiketoiminnan ja toiminnan muuttamista täysin uusiin palvelu-, jakelu-, arvonmuodostus- ja ansaintamalleihin tavoitteellisen kehittämisen ja kaupallistamisen elinkaaren vaiheiden kautta*.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (2014) määrittelee **käyttäjälähtöisen suunnittelun** periaatteeksi, jonka lähtökohtana pidetään käyttäjien toiveita ja tarpeita ja jolla pyritään esteettömyyteen laitteiden, palveluiden ja rakennetun ympäristön käytössä. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa käyttäjänäkökulma pidetään mukana koko suunnitteluprosessin ajan. Menettelyllä pyritään takaamaan tuotteen tai palvelun hyödyllisyys ja helppokäyttöisyys. Valtiovarainministeriön sähköisten palvelujen käyttäjälähtöistä kehittämistä koskevassa julkaisussa todetaan lisäksi, että käyttäjälähtöisyydellä tavoitellaan ideaalista käyttökokemusta, jonka saavuttaminen kokemuksen subjektiivisuudesta huolimatta tulisi olla jokaisen verkkopalvelun tavoite (Kurkinen, Koskeniemi, Kyhäräinen, Niivala, Manner, Ryyänen & Tukiainen, 2008, 13).

Käyttäjälähtöisen suunnittelun vastakohtia ovat esimerkiksi järjestelmäkeskeinen suunnittelu, jossa teknologia valitaan ennen kuin tunnetaan käytön tarpeet tai asiantuntijakeskeinen tapa, jossa palvelun tuottaja tai suunnittelija edustaa käyttäjää ja olettaa, mitä käyttäjä haluaa. Käyttäjälähtöisyyttä ei edistä myöskään se, jos palvelu suunnitellaan yksittäisenä ymmärtämättä sen suhteita ja riippuvuuksia muihin siihen liittyviin palveluihin. Käyttäjälähtöisen suunnittelun keskeiset piirteet ovat projekti- tai suunnittelutiimin käyttäjälähtöisyys, käyttäjätarpeiden selvitys, käytettävyytystutkimukset ja käytön seuranta. (Kurkinen ym. 2008, 13.)

SFS-EN ISO 9241-210 -standardin (2010) mukaan käyttäjälähtöiseen suunnitteluprosessiin kuuluu tarvittaessa uudelleen toistettavina vaiheina käyttökontekstin ymmärtäminen ja määrittely, käyttäjävaatimusten ja organisaation vaatimusten määrittely, suunnitteluratkaisujen tuottaminen sekä evaluointi. Käyttäjälähtöinen suunnittelu edellyttää eri alojen yhteistyötä, koska suunnittelun ongelmat ovat monitahoisia.

Käyttäjälähtöisen suunnittelun rinnalla tässä työssä käytetään myös käyttäjäkeskeinen suunnittelu (kehittäminen) -termiä. Kirjallisuudessa näitä termejä käytetään joissain lähteissä toisilleen synonyymeinä, toisissa taas käyttäjäkeskeistä suunnittelua kuvataan käyttäjälähtöistä suunnittelua syvällisempänä käyttäjän kanssa tehtävänä yhteistyönä (Hyysalo 2009). Palvelumuotoilu sinänsä perustuu käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Palvelumuotoilussa käyttäjäyhteistyön syvyys voi kuitenkin vaihdella käytettävästä menetelmästä, kehittämistyön kohteesta ja vaiheesta riippuen paljonkin, jolloin terminologian puolesta voidaan joissain tapauksissa katsoa kehittämisen olevan palvelumuotoiluprosessissa teoreettisesti pikemminkin käyttäjälähtöistä kuin -keskeistä.

Terminologian haasteiden ja tiedon eheyden takia tässä työssä on säilytetty alkuperäisessä lähteessä käytetty termi. Asiayhteydestä ilmenee, mitä käyttäjälähtöisellä tai -keskeisellä suunnittelulla tai kehittämisellä kulloinkin tarkoitetaan. Tässä työssä käytetyn lähdeaineiston mukaan käytännön kehittämistyön menetelmät ja niiden soveltaminen ovat käyttäjäkeskeisessä ja -lähtöisessä suunnittelussa ja kehittämisessä samoja.

Käytettävyyys on ominaisuus, joka kertoo kuinka helppoa, tarkoituksenmukaista ja miellyttävää verkkopalvelun käyttäminen on. Käytettävyyteen liittyvät myös saavutettavuus ja käyttäjäkokemus (Kurkinen ym. 2008, 11). SFS-EN ISO 9241-210 -standardin (2010) mukaan käytettävyyys mittaa sitä, miten hyvin käyttäjät voivat käyttää tuotetta tai palvelua tietyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja tyytyväisinä.

Käyttöliittymä on se laitteen, ohjelmiston tai minkä tahansa muun tuotteen osa, jonka kautta käyttäjä käyttää tuotetta. Esimerkiksi tietokoneohjelmassa käyttöliittymä tarkoittaa sitä ohjelman osaa, jonka käyttäjä näkee tietokoneen näytöllä, ja

sitä tapaa (hiiri, näppäimistö), jolla hän käyttää ohjelmaa (Karn 2016). Tietokoneen kanssa työskentely on vuorovaikutteista toimintaa ja siihen pätevät samat säännöt kuin ihmisten väliseen kommunikointiin (Preece 1995).

Palvelujen käyttäjällä viitataan verkkopalvelua käyttävään henkilöön. Verkkopalvelun käyttäjä voi olla julkisen hallinnon henkilöasiakas, yritys tai toinen viranomainen (Kurkinen ym. 2008, 11). Tässä tutkimuksessa palvelujen käyttäjää tarkoitetaan käytetystä lähteestä riippuen myös asiakas- ja käyttäjä-käsitteillä.

Palvelu on prosessi, joka johtaa jonkin asiakkaan kokeman ongelman ratkaisuun. Palvelu koetaan, mutta sitä ei voida omistaa. Palvelut tuotetaan usein monimutkaisissa palveluekosysteemeissä, jotka muodostuvat useista fyysisistä ja virtuaalisista ympäristöistä, järjestelmistä ja ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Palveluiden tuottamiseen vaikuttavat olennaisesti niin asiakkaat, asiakaspalvelijat kuin erilaiset palveluun liittyvät esineet ja ympäristöt, jotka voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia. (Tuulaniemi, 2011, 59, 66; Magnusson & Wetter-Edman 2016, 238.)

Sähköinen palvelu, asiointipalvelu, verkkopalvelu (internetpalvelu, nettipalvelu) on Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (2014) mukaan verkkosivuston kautta tarjottava internetissä oleva multimedia- tai sisältökokonaisuus, esimerkiksi portaali tai sähköinen asiointipalvelu. Verkkopalvelulla on yksi tai useampi käyttöliittymä erilaisille laitealustoille ja sillä on jossain vaiheessa käyttäjinä ihmisiä eikä pelkästään koneita, laitteita tai muita teknisiä rajapintoja.

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan avulla. Edistyksellisessä asiointipalvelussa käyttäjällä on mahdollisuus paitsi panna asia vireille myös saada päätös sähköisesti. (Kurkinen ym. 2008, 11.)

Verkkopalvelun omistaja on Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (2014) mukaan taho, jolla on kokonaisvastuu verkkopalvelusta ja sen toimivuudesta, palvelun ylläpidon ja kehittämisen resursoinnista sekä hyötytavoitteiden saavuttamisesta. Verkkopalvelun omistaja voi olla organisaation osa tai jokin siihen liittyvä rooli.

Toiminnallinen vaatimus on Julkisenhallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (2014) mukaan vaatimus, joka määrittelee kehitettävän tai hankittavan järjestelmän käyttäytymistä tai toiminnallisuutta. Toiminnalliset vaatimukset määrittelevät, mitä palveluja ohjelmiston on tarjottava, miten ohjelmisto reagoi syötteisiin ja miten se käyttäytyy annetuissa tilanteissa. Toiminnallinen vaatimus voi olla joko käyttäjä- tai järjestelmävaatimus.

Vaatimusmäärittely on Julkisenhallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (2014) mukaan prosessi, jonka tavoitteena on selvittää ohjelmistolle asetettavat vaatimukset sellaisella tarkkuudella, että niiden perusteella voidaan osoittaa eri osapuolille, millaisen ohjelmiston halutaan olevan. Vaatimusten määrittely sisältää myös vaatimusten dokumentoinnin.

5 Palvelumuotoilu

Tässä luvussa määritellään muotoilu ja palvelumuotoilu sekä tarkastellaan palvelumuotoiluun liittyvää kokemuksellisuutta. Seuraavaksi kuvataan palvelumuotoilulle tyypillistä yhteissuunnittelua. Lopuksi käsitellään teoreettisesti palveluprosessin vaiheet palvelumuotoilun näkökulmasta.

Muotoilu käsitteenä tarkoittaa suunnittelua ja toteutusta, joka lähtee käyttäjien tarpeista ja arvoista, on kokonaisvaltaista, ottaa huomioon käyttöympäristön ja noudattaa kestävyysperiaatetta. Muotoilun avulla voidaan nopeuttaa uusien tuotteiden ja palveluiden kehitysprosessia sekä kehittää tuotteita ja palveluita, jotka vastaavat paremmin käyttäjien tarpeisiin. (Lehtinen & Lehto 2014, 23.)

Muotoilulla yksinkertaistetaan monimutkaisia ja -ulotteisia tuotteita, palveluita ja ratkaisuja ihmisten käyttöön ja hallittaviksi (Moritz 2005, 178; Stenros 2014, 62). Muotoiluprosessin tavoitteena ei ole vain löytää uusi parempi toimintamalli vaan suunnitella samalla, miten vanha lopetetaan (Mänttari, 2014, 113).

Muotoilussa ei puhuta perinteisesti ymmärrettynä asiakaslähtöisyydestä vaan käyttäjälähtöisyydestä. Kehittämistieto etsitään menemällä sisälle palvelun käyttötilanteeseen ja käyttäjän maailmaan. Pyritään kokemaan empatiaa käyttäjää

kohtaan ja eläytymään hänen tunteisiinsa ja ajatusmaailmaansa. Palvelu koetaan käyttäjän antamien merkitysten kautta. (Kälviäinen 2014,40-41.)

Muotoilu ja palvelumuotoilu eroavat termeinä toisistaan. Muotoilijan työtä kutsutaan muotoiluksi, jonka lopputulosta voidaan kutsua muotoiluksi tai designiksi. Palvelumuotoilijan työ puolestaan on palvelumuotoilua ja työn tulos palvelua. Palvelumuotoilu on siis tekemistä ja prosessi. (Tuulaniemi, 2011, 64.)

Palvelumuotoilu tarkoittaa muotoilun prosessien ja menetelmien soveltamista palvelun kehittämisessä. Palvelumuotoilu on asiakaskokemuksen innovointia ja kehittämistä muotoilun menetelmin, jossa erityisesti painottuu palvelun käyttäjän käyttökokemuksen ymmärtäminen ja käyttäjän osallistuminen palvelun kehittämiseen. Palvelumuotoilussa hyödynnetään usein moniammatillisten tiimien osaamista ja kehittämistyö on luonteeltaan iteratiivista. (Moritz 2005, 181; Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2009, 38; Kortesus & Löytänä 2011, 118-119; Tuulaniemi 2011, 24; Magnusson & Wetter-Edman 2016, 239; Miettinen 2016, 22.)

Palvelumuotoilussa lähestytään palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. Analyyttinen lähestymistapa tarkoittaa loogiseen päättelyketjuun, tosiasioihin, asiakastutkimukseen ja dataan liittyvää tietoa. Intuitiivinen tarkoittaa taitoa ja kokemusta nähdä, mikä voisi olla tulevaisuudessa mahdollista; sen näkemistä, mitä ei vielä ole olemassa. (Tuulaniemi, 2011, 10-11.) Vaikka palvelumuotoilussa on keskeistä luovuus, se pyrkii kuitenkin kontrolloidun prosessin kautta luomaan käyttökelpoisia, myös tulevaisuuden tarpeita, vastaavia käytännön ratkaisuja. (Moilanen ym. 2009, 38.) Palvelumuotoilu ei kuitenkaan ole abstraktia asiakkaiden tunteiden tai kokemusten suunnittelua. Se on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjien tarpeet, että palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. (Tuulaniemi, 2011, 25.)

Palvelumuotoilu tarjoaa selkeän prosessin ja helppokäyttöisiä menetelmiä ja työkaluja, jotka tuovat palvelun käyttäjät keskiöön ja joiden avulla voidaan helposti konkretisoida ja nopeasti testata aineettomia palvelukonsepteja. (Moritz 2005; Moilanen ym. 2009, 38; Tuulaniemi 2011.) Palvelumuotoilua voidaan soveltaa palvelun kehittämiseen sen elinkaaren kaikissa vaiheissa ja eri tasoilla (Moritz

2005, 156; Moilanen ym. 2009, 38; Tuulaniemi 2011). Palvelumuotoilun menetelmiä voidaan myös yhdistää perinteisiin palveluiden kehittämisen menetelmiin (Tuulaniemi, 2011, 24).

5.1 Kokemuksellisuus

Palvelumuotoilun toteuttamiseen liittyy käyttäjäkeskeisyyttä ja kokemuksellisuutta korostava ajattelu- ja toteutusmalli (Moritz 2005; Moilanen ym. 2009, 38; Tuulaniemi, 2011). Kokemukset ovat tiettyyn ajankohtaan sijoittuvia, subjektiivisesti rakentuvia tilanteita, jotka jäävät ihmisen mieleen ajattelun, tunteiden ja tekemisen kautta. (Korkman, Mattinen, Storbacka & Westerlund, 2001, 328.)

Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan palvelukokemuksesta, mutta myös asiakaskokemuksesta ja käyttäjäkokemuksesta. Asiakas on aina osa palvelutapahtumaa, ja hän muodostaa kokemuksensa palvelusta joka kerta palvelutapahtumassa henkilökohtaisesti uudestaan. Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas palvelun tarjoajan toiminnasta muodostaa. Asiakaskokemus ei ole rationaalinen päätös vaan subjektiivinen kokemus, johon vaikuttavat myös tunteet ja alitajuiset tulkinnat. Tämän vuoksi ei ole mahdollista täysin vaikuttaa siihen, millaisen asiakaskokemuksen asiakas muodostaa. (Moritz 2005; Kortesus & Löytänä, 2011, 11; Tuulaniemi, 2011.)

Palvelumuotoilun tavoitteena on optimoida asiakkaan palvelukokemus. Organisaatiot voivat valita, millaisia kokemuksia ne pyrkivät luomaan. Tämä tapahtuu keskittymällä asiakaskokemuksen kriittisiin pisteisiin optimoimalla palveluprosessi, työtavat, tilat ja vuorovaikutus sekä poistamalla palvelua häiritsevät asiat. (Moritz 2005; Kortesus & Löytänä, 2011, 11; Tuulaniemi, 2011.) Lähtökohtaisesti palvelumuotoilulla keskitytään siihen, mikä voisi mennä oikein, eikä niinkään siihen, mikä meni väärin. (Kortesus & Löytänä, 2011, 118-119.)

5.2 Käyttäjäkokemuksen osa-alueet

Käyttökokemus on Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (2014) mukaan *tuotteen tai palvelun käyttämiseen tai kuluttamiseen liittyvä kokonaisvaltainen kokemus, johon vaikuttavat tuotteen käyttöliittymä, käytettävyyys ja ulkoasu.*

Tässä tutkimuksessa käytettävässä lähdekirjallisuudessa kuvataan käyttökoke-
musta myös käyttäjäkokemus-, asiakaskokemus- ja palvelukokemustermein.
Tekstissä on haluttu säilyttää tiedon eheyden takia alkuperäisen lähteen termino-
logia.

Liitteessä 1 esitetään tiivistelmät tässä luvussa kuvatuista käyttäjäkokemuksen
määritelmistä ja vertaillaan niitä keskenään. Liitteestä voidaan havaita, että käy-
tettävyyden on yhteistä kaikissa määritelmissä ja se sisältyy käyttäjäkokemukseen.
Käytettävyyteen liittyy enimmäkseen havaittavia, konkreettisia tekijöitä, jotka ovat
palvelun perusedellytyksiä. Kaikissa määritelmissä mainitaan myös käyttäjän
tunteet ja osassa myös henkilökohtaiset merkitykset aina turvallisuuden tun-
teesta ja mielihyvästä käyttäjän persoonaan ja elämäntapaan. Nämä tekijät eivät
ole suoraan palvelun kehittäjän havaittavissa.

Tekninen käytettävyyden ja toisaalta käyttäjän tunnekokemukset painottuvat eri läh-
teissä hieman tavoin. Valtionhallinnon julkisten verkkopalvelujen käyttäjälähtöistä
suunnittelua koskevassa ohjeessa käytettävyydellä ja tuotteen tehokkaalla käy-
töllä on suurin painoarvo (Kurkinen ym. 2008, 12), kun taas palvelumuotoilua ja
käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa ja kehittämistä käsittelevissä lähteissä käyt-
täjän tunteet ja henkilökohtaiset merkitykset painottuvat niitä enemmän (Jääskö,
ym. 2003; Tuulenmäki 2004, 89; Hyysalo 2009, 35; Tuulaniemi 2011, 74).

Esteettisyys on mainittu erikseen käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa ja kehittä-
mistä käsittelevissä lähteissä (Jääskö ym. 2003; Tuulenmäki 2004, 89; Bosenic
ym. 2015, 54), mutta myös julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan
määritelmässä (2014). Esteettisyys on ymmärrettävissä käyttöliittymän näky-
mänä käyttäjälle ja siihen kuuluvat esimerkiksi käytetyt värit ja grafiikka (Nielsen
1993, 117-123). Esteettisyys käyttäjäkokemuksen elementtinä voi toisaalta sisäl-
tyä käyttäjäkokemuksen henkilökohtaista kokemuksellisuutta koskeviin osiin.

Tuulaniemi (2011, 74-75) jakaa käyttäjäkokemuksen toiminnan, tunteiden ja mer-
kitysten tasoihin. Perusedellytyksenä on toiminnan taso, joka kuvaa palvelun vas-
taavuutta toiminnalliseen tarpeeseen. Toiminnan tasoon sisältyvät palvelun käy-
tön helppous, prosessin läpikäynnin sujuvuus ja vaivattomuus sekä ylipäättään

käyttäjän tavoitteeseen vastaaminen. Seuraava taso on tunteiden taso, joka tarkoittaa palvelun vastaavuutta käyttäjän tunnetason odotuksiin ja mielikuviin. Ylimpänä on merkitystaso, joka tarkoittaa vastaavuutta käyttäjän identiteettiin ja henkilökohtaisiin merkityksiin. Merkitystaso kuvaa sitä, miten palvelukonsepti mahdollistaa käyttäjän tavoitteena kulloinkin olevan oppimisen, oivaltamisen ja asioiden saavuttamisen. Merkitystaso voi sisältää myös ihmisen unelmia ja kulttuuri-sia koodeja sekä palvelun suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. (Tuulaniemi, 2011, 74-75.)

Bosenic ym. (2015, 54) ovat jakaneet käyttäjäkokemuksen tehtäväkohtaisiin, henkilökohtaisiin ja esteettisiin ulottuvuuksiin. Tehtäväkohtainen ulottuvuus sisältää opittavuuden ja operoitavuuden. Ne muodostavat yhdessä käytettävyyden. Palvelun tai tuotteen henkilökohtainen ulottuvuus heijastelee yleisemmin ihmisen tarpeita. Siihen kuuluvat tuotteen sopivuus ja inspiroivuus. Esteettiset ominaisuudet muodostuvat palvelun tai tuotteen ulkonäöstä ja tuntumisesta. Tuntuminen on mahdollista vain fyysisen, kosketeltavan tuotteen kohdalla. (Bosenic ym. 2015, 54.)

Kurkisen ym. (2008, 12) mukaan käyttäjäkokemuksen elementtejä ovat löydettävyys, luotettavuus, olennaisuus, käytettävyys ja kokemus. Löydettävyys kattaa markkinoinnin, tiedottamisen ja palvelun löydettävyyden internetin hakukoneilla. Luotettavuus tarkoittaa palvelun ja organisaation tietoturvaa ja virheettömyyttä. Olennaisuudella tarkoitetaan vastaavuutta käyttäjän tarpeisiin. Käytettävyydellä puolestaan tarkoitetaan helppokäyttöisyyttä, opittavuutta ja tehokkuutta. Kokemus tarkoittaa positiivista yllättyneisyyttä, mielihyvää ja elämyksellisyyttä. (Kurkisen ym. 2008, 12.)

Hyysalon (2009, 33-34) mukaan tuotteen ”ulkokuorella” käyttökokemusta luovat sen käyttöliittymä (selkeys ja toimivuus) sekä tuotteen muoto ja sen estetiikka. Hyysalon (2009, 35) mukaan käyttökokemus muodostuu tuotteen käyttämiseen liittyvästä toiminnallisesta ympäristöstä, tuotteen käytön muodostamista merkityksistä, käyttäjän persoonasta ja sosiokulttuurisesta kontekstista, uutuusarvosta, käyttöön ja omistamiseen liittyvistä fyysisistä ominaisuuksista ja estetiikasta.

Jääskö, Mattelmäki ja Ylirisku (2003) ja Tuulenmäki (2004, 89) jäsentävät käyttökokemusta vastaavalla tavalla kuin Hyysalo (2009, 35), mutta tarkastelevat käyttökokemuksen eri puolia karkeasti eri tutkimusalojen mukaan eri ympäristöinä, jotka vaikuttavat toisiinsa. Ympäristöihin kuuluu käyttäjien identiteetti, persoonallisuus, asenteet, arvot, motiivit ja elämäntyyli. Toiminnallinen ympäristö kattaa käytön tilanteet, pyrkimykset, suorat tavoitteet ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen. Tuotemerkitykset tarkoittavat aiempia kokemuksia ja muistoja. Niihin liittyy myös kiinnittymistä tiettyihin tuotteisiin sekä tarinoita ja tarinatyyppejä joiden osana tuotteita hahmotetaan ja tuotteiden muokkaamista osaksi omaa elämää ja ympäristöä. Fyysinen ympäristö kattaa fyysisen ja esteettisen ympäristön, kuten arkkitehtuuri, infrastruktuurin ja virtuaaliset ympäristöt. Tuotteiden uutuusarvo muodostuu käyttöä tukevista toisista kilpailevista tuotteista, vertailuista tuotteiden välillä ja vertailuista trendeihin. (Jääskö ym. 2003; Tuulenmäki 2004, 89.)

Jääskön ym. (2003), Tuulenmäen (2004, 89), Hyysalon (2009, 35) ja Tuulaniemen (2011, 74) määritelmien merkitys- ja persoonataso sisältävät käyttäjän persoonan ja sen ilmentymiseen laajemmassa kontekstissa liittyviä abstrakteja, osin ilmeisen tiedostamattomia elementtejä. Merkitys- ja persoonatason tutkiminen riittävällä tasolla edellyttäisi syvällistä ihmisläheistä tutkimusta. Tämän tutkimuksen tavoitteiden ja rajausten kannalta merkitys- ja persoonatason tutkiminen ei ole tarkoituksenmukaista, joten se on rajattu pois tutkimuksesta. Käyttäjäkokeemukseen liitettyä tuotteen löydettävyyttä ja uutuusarvoa (Jääskö ym. 2003; Tuulenmäki 2004, 89; Kurkinen ym. 2008, 12; Hyysalo 2009, 35) ei käsitellä tässä tutkimuksessa, koska ne eivät koske kaupallisuutensa takia rakennerahastotietojärjestelmää.

5.3 Yhteissuunnittelu

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on osallistaa prosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet, niin eri asiakassegmentit kuin kaikki palvelun tuotantoon osallistuvat tahot, sitouttamalla heidät yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Palvelumuotoilulle on tyypillistä, että loppukäyttäjät osallistuvat eri tavoin ja eri vahvuisin panoksin prosessiin sen eri vaiheissa. (Moritz 2005, 51; Kortesoja & Löytänä, 2011; Tuulaniemi, 2011, 28, 141; Miettinen 2016, 23, 25-26.)

Yhteissuunnittelulla tai -kehittämisellä saattaa olla myös muita tavoitteita kuin viimeistellä markkinoille tuleva palvelu. Yhteissuunnittelulla voidaan pyrkiä myös mm. ryhmän yhteistyön parantamiseen ja yhteisen kielen löytämiseen, luovan ajattelun ja käyttäjälähtöisen asenteen kehittämiseen, uusien näkökulmien ja lisätiedon saamiseen, ymmärryksen kehittämiseen kohderyhmästä ja uusien yhteistyöryhmäverkostojen luomiseen. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 81.)

Mattelmäen ja Vaajakallion (2016, 82) mukaan käyttäjäkeskeisissä suunnitteluprosesseissa voidaan tunnistaa kaksi pääsyötä yhteissuunnitteluun. Ensimmäinen on tiedon jalkauttaminen osaksi suunnittelua. Usein käyttäjätutkimukseen osallistuu suunnittelutiimistä vain murto-osa tai se voidaan teettää kokonaan suunnittelutiimin ulkopuolisilla asiantuntijoilla. Tiedon kulkeutuminen käytäntöön saattaa näin estyä. Toisena syynä on käyttäjien kohtaaminen tiedon ja inspiraation lisäämiseksi. Käyttäjien kohtaaminen tuottaa yleensä suunnittelijoille uutta tietoa ja ajatuksia, joiden avulla kohdentaa ja ohjata suunnittelua. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus mahdollistaa myös erilaisten luovien menetelmien käytön ja empaattisen ymmärryksen kehittymisen. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 82.)

Yhteissuunnittelu ja -kehittäminen eivät kuitenkaan tarkoita, että kaikki palvelun osapuolet, eivät myöskään asiakkaat, olisivat päättämässä, millainen palvelu tuotetaan. Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa. Tästä laaja-alaisesta näkemyksestä palvelumuotoilijat tai kehittäjät valitsevat palvelulle määriteltyihin tavoitteisiin parhaiten soveltuvat elementit palvelukonseptin edelleen kehitettäviksi. (Moritz 2005; Tuulaniemi, 2011, 117.) Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilun työtapana ja periaate, ei varsinaisen kehittämistyökalu. Lähes kaikkia suunnittelutyökaluja voidaan käyttää yhteiskehittämisessä soveltuvilta osin. (Tuulaniemi, 2011, 118.)

Monialaiseen yhteissuunnitteluun liittyy myös haasteita: Usean palveluntuottajan hallussa olevassa laajassa palveluverkostossa toimijoiden on motivoitava koko verkosto kehittämistyöhön, sillä yksi organisaatio voi kattaa vain pienen osa palvelusta. Palvelua kehittävien asiantuntijoiden motivoiminen ja sitouttaminen muutokseen voi olla haasteellista, koska usein uuden palvelumallin laatiminen muuttaa erityisesti näiden asiantuntijoiden työtapoja. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016,

83.) Palvelumuotoilun käyttöönotto organisaatiossa merkitsee totuttujen ajattelu- ja toimintatapojen muutosta (Moritz 2005, 169).

5.3.1 Yhteissuunnittelun tasot

Yhteiskehittämisen syvällisyyden tarvetta voidaan karkeasti arvioida tuotteen uutuuden perusteella. Tuotteen uutuudessa on kaksi keskeistä tekijää. Toisaalta uutuutta on suhteessa teknologian kypsytyteen: teknologisten ratkaisuiden, käyttöliittymän ja muodon ja sen käyttötapojen vakiintuneisuuteen. Uutuuden toinen puoli on tämän teknologian suhde käyttäjäkuntaan. Kumpikin uutuuden ulottuvuus rajaa sitä, minkälaisia työtapoja on mielekästä käyttää käyttäjien toiminnan, halujen, tarpeiden ja heidän ympäristönsä vaatimusten selvittämiseen. (Hyysalo 2009, 237.)

Kun teknologia on kypsää ja käyttäjäkunta pysyy samana, tiedetään jo aiemmasta kokemuksesta, mitä ja miten tuotteen osat tehdään. Tuotekehitys on tällöin luonteeltaan tekniikkalähtöistä kehittämistä, asiakaslähtöistä parantelua, käyttöympäristöjen kehittelyä, uusi sovellus tai uudenlainen yhdistelmä. Tässä tapauksessa voi riittää pelkkä kyselyiden ja ryhmäkeskusteluiden antama tieto siitä, miten eri osia ja piirteitä kannattaa yhdistellä toimivammaksi tuotteeksi. Kevyt havainnointi, käytettävyytestaus ja mallintaminen, voivat auttaa yksityiskohtien hioimisessa. (Hyysalo 2009, 237-238.)

Yksinkertaisimmillaan käyttäjien osallistaminen tarkoittaa sitä, että joidenkin käyttäjien kanssa keskustellaan valitusta tuotekehityksen ongelmasta. Käyttäjien suora osallistuminen suunnittelutyöhön tarkoittaa tavallisesti, että käyttäjien kanssa pidetään erillisiä suunnittelupalavereita tai he osallistuvat palvelun tuottajan suunnittelukokouksiin. Käyttäjät toimivat oman työnsä ja sen työvälineiden asiantuntijoina ja ehdottavat ja kommentoivat kehkeytyviä ratkaisuja. Keskusteluiden tavoitteena voi olla perehdyttää tuotekehittäjiä käyttäjien työhön ja työympäristöön tai suunnitella käyttöliittymän testausta. Usein keskustelut tapahtuvat erilaisten havainnollistusten ja mallien avulla, sillä ne helpottavat käyttäjien ja tuotesuunnittelijoiden erilaisten näkökulmien ja osaamisen esittämistä. Työtehtävien

listaukset, työnkulkujen mallintaminen, ohjelman näyttöjen piirtäminen, toimimattomat mallit ja koekäytössä olevan tuotteen ongelmalistaukset ovat kaikki hyviksi havaittuja ja usein käytettyjä apuvälineitä. (Hyysalo 2009, 94, 102.)

Käyttäjien määrän kasvaessa suunnittelijat voivat kuormittua eri käyttäjien monien muutostoiveiden kuulemisesta. Työskentelyä voidaan tehostaa keräämällä muutostoiveita ja käsittelemällä niiden priorisointia systemaattisesti työpajoissa käyttäjien kanssa. Lisäksi voidaan muodostaa joistain käyttäjistä ryhmiä tiettyjen avainmuutosten suunnitteluun. Nämä toimet pitävät yllä käyttäjistä saatua suunnitteluresurssia, mutta samalla vähentävät suunnittelijoiden paineita toteuttaa jokaisen yksittäisen käyttäjän vaatimuksia. (Hyysalo 2009, 272.)

Konseptisuunnittelu- ja testausvaiheissa käyttäjät pystyvät suoraan osoittamaan, mitä he tarvitsevat ja vaativat tuotteelta. Tämä on usein tehokkaampaa kuin yrittää kerätä ja välittää tätä tietoa tuotekehitystiimille muilla menetelmillä. Käyttäjäyhteistyö tarjoaa siis tietoa ja osaamista kaikkiin käytön suunnittelun osa-alueisiin. (Hyysalo 2009, 94.)

5.3.2 Käyttäjäyhteistyön periaatteet

Tuotesuunnittelijoiden ja käyttäjien kohtaamiset ovat aina kahden eri katsantokannan, osaamisen ja toimintakulttuurin kohtaamisia. Toinen osapuoli ei aina saa kiinni siitä, mitä toinen pyrkii kertomaan, tai voi ymmärtää sen pinnallisesti tai väärin. Erilaisten yhteistyöperiaatteiden käyttö ehkäisee näitä ongelmia ja tehostaa yhteistyötä. Aivan ensimmäiseksi käyttäjille on syytä luoda realistinen ja heidän ymmärrettävissään oleva käsitys siitä, mitä ollaan tavoittelemassa, minkälaisilla resursseilla ja teknisillä valmiuksilla. Käyttäjäyhteistyön suurin hyöty tulee toisaalta usein sen oppimisesta ja hyödyntämisestä, mistä suunnittelijat eivät ole edes tietoisia yhteistyön alkaessa. (Hyysalo 2009, 103.)

Toinen periaate on se, että yhteistyön tulosten tulee näkyä käyttäjille. On hyvä perustaa ideapankki, jotta käyttäjät havaitsevat, että heidän ideansa on ainakin jollain tasolla huomioitu. Kolmanneksi on varauduttava siihen, että varsinkin syvempi yhteistyö vaatii kaikilta osapuolilta aikaa ja panostusta tuodakseen odotettuja hyötyjä. (Hyysalo 2009, 103.)

Yhteistyön onnistuminen riippuu pitkälti siitä, minkälaisilla malleilla tuotekehittäjät ja käyttäjät tuovat esille toistensa tietämystä. Harvat käyttäjät ovat tottuneet lukemaan vaatimusmäärittelyjä, eivätkä vaatimusmäärittelyt välttämättä kerro tarpeeksi siitä, miten palvelun on ajateltu käytännössä toimivan. Yleiset tuotekuvaukset jäävät puolestaan helposti niin yleisiksi, ettei niistä ole apua käytännön työssä. Havainnollistuksia ja malleja voidaan käyttää yhteistyön apuna. Käyttökuvauksia on usein järkevää tehdä yhdessä käyttäjien kanssa joko vuorotellen toisen osapuolen työtä täydentäen tai niitä yhdessä pohtien. (Hyysalo 2009, 104.)

Asiantuntevasti toteutettu käyttäjäyhteistyö antaa ensikäden kokemusta käyttäjistä, käyttöyhteydestä ja -ympäristöistä. Se johtaa todennäköisimmin suunnitelluideoiden jalostumiseen ja tiedon lisääntymiseen käyttäjien tarpeista ja haluista. Käyttäjäyhteistyön tyypillisiä rajoitteita tai ongelmia ovat hyvien yhteistyökumppanien löytäminen ja yhteistyön vaatimat muutokset organisaation tuotekehitysprosessissa. Eri osaamisalojen erilaiset tietämyksen alat, tiedontarpeet ja työskentelykulttuurit asettavat haasteita onnistuneelle yhteistyölle. Tietoa on usein vaikea formalisoida tai kääntää toisten ammattiryhmien kielelle. Omat haasteensa yhteistyölle asettavat esimerkiksi erilaiset katsantokannat, työtyylit, aikajänteet ja vastuukysymykset. (Hyysalo 2009, 71, 105.)

5.3.3 Käyttäjäpartnereiden valinta

Erityisen hyödyllinen käyttäjäryhmä on ns. johtavat käyttäjät, jotka kohtaavat työssään palvelun muutokset muita käyttäjiä aiemmin ja ovat kenties yrittäneet itsekin kehittää tarvitsemiaan työkaluja. Johtavat käyttäjät saattavat ennakoida käyttäjien pääjoukon tarpeita ja heillä on usein motivaatiota, kokemusta ja näkemystä työnsä välineiden kehittämiseen. He ovat usein halukkaita ja kykeneviä kertomaan tarpeistaan. Edelläkävijät myös luovat valtaosan kaikista käyttäjien itsenäisesti tekemistä innovaatioista. Heidän kanssaan työskentelystä voi kaikkein todennäköisimmin koitua myös uusia tuoteideoita. Asiantuntijoiden ja edelläkävijöiden tarpeet ja mieltymykset poikkeavat kuitenkin käyttäjien pääjoukosta. Ideoita on hyvä vähintään testata pääjoukkoa edustavilla ”tavallisilla” käyttäjillä. (Hyysalo 2009, 96-97.)

5.3.4 Työpajatyöskentely

Yhteissuunnittelusessiot tai -työpajat ovat yksi tapa osallistaa monialainen joukko ihmisiä, kuten suunnittelijoita ja asiantuntijoita, suunnitteluprosessin eri vaiheisiin hyödyntäen erityisesti suunnittelun alkuvaihetta, jossa vasta etsitään varsinaista suunnitteluongelmaa ja kehitysmahdollisuuksia. Kokeileva ja tutkiva alkuvaihe ei koske pelkästään uusia palveluita, vaan myös olemassa olevien palveluiden kehittämisenä on tärkeä löytää käyttäjän näkökulmasta tärkeät kehitysmahdollisuudet tai ongelmakohdat. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 80-81, 83.) Yhteiskehittäminen tehdään yleensä työpajoissa ryhmätyötiloissa tai palveluympäristössä. Yhteiskehittämisen joihinkin osiin soveltuvia kehittämisympäristöjä ovat myös virtuaaliset tilat, joissa tietoa voidaan jakaa ja kommentoida nopeasti. (Tuulaniemi, 2011, 118.)

Suunnittelullista ja käyttäjälähtöistä ajattelua tuetaan erilaisilla visuaalisilla virikkeillä. Materiaalien tarkoituksena on ohjata ryhmän keskustelua ja avata uusia näkökulmia aiheeseen sekä nostaa esiin muistoja ja mielipiteitä. Lopputuloksena on tyypillisesti joukko kiinnostavia teemoja jatkotutkimukseen, suunnittelua ohjaavia ”design drivereita” eli suunnitteluvetureita ja ideoita jatkokehittämisen taustaksi. (Mattelmäki & Vaajakallio 2016, 81-82.) Suunnitteluveturit ovat kehittämistä ohjaavia määrittelyjä, jotka muodostuvat käyttäjätutkimuksen löydösten perusteella. Veturien avulla käyttäjien tarpeet, tavoitteet ja motivaatio tuodaan kehittämisprojektin keskiöön. (Tuulaniemi 2011, 156.)

Työpajoissa rohkaistaan keskustelua eri tavoin. Klassinen ideoiden lähde työpajoissa on Hyysalon (2009, 303) mukaan käyttäjien kokemien ongelmien ja pidentämissä aikavälissä ristiriitojen kartoittaminen ja analysoiminen. Erityisen hedelmällisiä paikkoja innovaatioille ovat vallitsevaa kehitystä estävät ongelmat. Muutokset eivät etene tasaisesti ja kosketa kaikkea, mitä jossain osioissa tehdään. Uusien laitteiden ja toimintatapojen hyödyt voivat jäädä rajallisiksi, jos jokin toiminnan keskeinen osa pakottaa toimimaan vanhalla tavalla. (Hyysalo 2009, 303.)

Luova toisinymmärrys on myös ideoiden lähde: tuotekehittäjät tietävät omasta tekniikastaan enemmän kuin käyttäjät, mutta käyttäjät enemmän omasta ympäristöstään ja tarpeistaan. Väärinymmärrys ja ”tyhmet kysymykset” ovat omiaan

synnyttämään myös ratkaisuja, joissa on ainakin jotain säilyttämisen arvoista. Käyttäjätiedon jäsentelyn ja eri lähteistä kokoamisen etu on osaltaan juuri tässä, sillä tämä prosessi luo kysymyksiä sekä kartuttaa ideapankkia ja parantaa sen laatua. (Hyysalo 2009, 303.)

5.4 Palveluprosessin vaiheet palvelumuotoilussa

Palveluprosessi jaetaan palvelumuotoilussa vaiheisiin, joista jokaisella on merkitystä palvelun käyttäjän kokemukselle (Tuulaniemi, 2011, 78; Koivisto 2016, 49). Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Palvelupolku kuvaa, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan eripituisiin osiin käytännön kannalta tarkoituksenmukaisesti. Näitä osia ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Palvelupolku jakautuu palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Palvelumuotoilu toteuttaakin näin tyypillistä muotoilun ongelman ratkaisua, koska suunnitteluhaaste jaetaan osahaasteisiin, joihin on helpompi päästä käsiksi. (Tuulaniemi, 2011, 78; Koivisto 2016, 49-51.)


Palvelutuokioiksi kutsutaan vaihteita tai keskeisiä kohtaamisia, joissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus (Tuulaniemi, 2011, 79; Koivisto 2016, 49). Kontaktipisteet (kosketuspisteet) ovat palvelutuokioiden osia, joita ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Jokainen palvelutuokio koostuu lukuisista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun. Kontaktipisteet ovat havaittavissa kaikilla ihmisen aisteilla. (Moritz 2005, 182, 208; Corrigan & Miller, 2011, 13; Korteso & Löytänä, 2011, 74; Tuulaniemi, 2011, 80; Koivisto 2016, 51.)

Kontaktipisteiden avulla pystytään muotoilemaan jokainen palvelutuokio strategian ja tavoitteiden mukaiseksi sekä asiakkaan tarpeita ja odotuksia vastaaviksi. Suunniteltaessa tiettyä palvelutuokiota on tarkkaan mietittävä, mitkä kontaktipisteet ovat asiakkaan kannalta tärkeitä ja oleellisia ja mitkä kontaktipisteet tuovat asiakkaalle paljon arvoa vähin kustannuksin. Kaikki kontaktipisteet pyritään suunnittelemaan harkitusti niin, että ne muodostavat selkeän, johdonmukaisen ja yhtenäisen palvelukokemuksen. (Koivisto 2016, 53.)

Palvelupolku voidaan myös jakaa eri vaiheisiin asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Näitä vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon. Esipalveluvaihe valmistelee arvon muodostumista. Jälkipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. (Tuulaniemi, 2011, 79.) EURA 2014-järjestelmässä asiointin palvelupolun esi-, ydin- ja jälkipalvelun vaiheet on kuvattu kyselytutkimuksen luomista koskevassa luvussa.

Palveluprosessin kehittämisessä on määriteltävä ja kuvattava asiakkaan kulukema reitti eli palvelupolku, palvelun tuottajan ja asiakkaan kontaktipisteet sekä prosessiin keskeisesti kuuluvat toimijat. Tätä palveluprosessin kuvausta kutsutaan Blueprint-malliksi. Blueprint-mallissa palveluprosessista piirretään prosessimuotoinen etenemiskartta. Samaan kuvaan piirretään asiakkaan ja palvelun tuottajan prosessit ja niiden liittymäkohdat. Näin voidaan nähdä palvelukokonaisuus molemmista näkökulmista ja selvittää kriittisiä kohtia. Blueprint-malli toimii uusien palvelutuotteiden kehittämistyökaluna, palvelun tuotantomallin kuvaamisessa ja jo olemassa olevien palvelujen korjausvälineenä. (Moritz 2005, 177, 234; Moilanen ym. 2009, 44; Tuulaniemi 2011, 212-213.)

Kerroksisuus tekee Blueprint-mallista monikäyttöisen työkalun, jonka avulla on helppo kehittää pitkiäkin palveluketjuja. Käytännössä mallin hyöty kuitenkin menetetään, jos palvelun kuvaaminen aloitetaan palvelun tuottajan näkökulmasta. (Tuulaniemi, 2011, 214.)

 Yhteenveto palvelumuotoilusta
✓ Palvelumuotoilu: muotoilun prosessien ja menetelmien soveltamista palvelun kehittämisessä
✓ Käyttäjän kokemuksen ymmärtäminen ja osallistuminen palvelun kehittämiseen
✓ Voidaan soveltaa palvelun kehittämisen kaikissa vaiheissa ja eri tasoilla
✓ Tavoitteena optimoida käyttäjäkokemus
✓ Käyttäjäkokemus: subjektiivinen kokemus, johon vaikuttavat myös tunteet ja alitajuiset tulkinnat
✓ Palvelupolku ja –tuokiot, kosketuspisteet
✓ Esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu

Kuvio 2. Yhteenveto palvelumuotoilu -luvusta

6 Palvelumuotoiluprosessi

Yleinen palvelumuotoiluprosessi on yksi tapa hahmottaa palvelun kehittämismaailia. Tuulaniemen (2011, 128-129) määritelmän mukaan yleinen palvelumuotoiluprosessi muodostuu seuraavista vaiheista: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto, arviointi. Moritzin (2005, 156) mukaan palvelumuotoiluprosessin vaiheita ovat asiakasymmärryksen hankkiminen, palvelumahdollisuuksien löytäminen, ideoiden luominen, parhaiden ideoiden arviointi ja edelleen kehittäminen, palveluideoiden visualisointi sekä konkretisointi ja toteutus.

Yleistä palvelumuotoiluprosessimallia voidaan käyttää kokonaisuudessaan silloin, kun suunnitellaan täysin uutta palvelua. Olemassa olevaa palvelua kehitettäessä prosessimallia voidaan käyttää soveltuvilta osin. Prosessin vaiheet linkittyvät toisiinsa ja vaiheita voidaan joutua toistamaan useita kertoja. (Moritz 2005, 148, 154-156; Tuulaniemi, 2011, 126.)

Palvelumuotoilun prosessia määrittävät sekä prosessille ominaiset piirteet että prosessin eri vaiheissa käytettävät muotoilun tutkimuksen ja visualisoinnin menetelmät. Palvelumuotoiluprosessissa käydään harvoin läpi kaikkia prosessin

vaiheita. Menetelmät ja vaiheet valitaan tai niitä sovelletaan kunkin projektin ominaispiirteiden mukaan. (Miettinen, 2016, 35.) Prosessi on iteratiivinen ja jatkuvasti käynnissä (Moritz 2005; Tuulaniemi 2011). Huomioon tulee luonnollisesti ottaa jo prosessin alkuvaiheessa myös palveluntuottajaorganisaation käytännön realiteetit (Tuulaniemi, 2011, 129).

Suunnittelun käynnistyessä on tärkeää kiinnittää huomiota palveluntuottajaorganisaation projektitiimin oikeaan kokoonpanoon. Käyttäjälähtöisyys on myös kiinni ihmisten suhtautumisesta asiaan. Se vaikuttaa siihen, mitä asiaa projektissa painotetaan ja mihin päätöksenteko nojautuu. Kun projektitiimi ymmärtää käyttäjien huomioimisen tärkeyden ja sitoutuu siihen, tulee myös tehtyä oikeita toimenpiteitä. Projektiryhmä saattaa koostua eri organisaatioita ja aloja edustavista henkilöistä. Lisäksi projektiin voi liittyä ulkopuolisia asiantuntijoita. Käyttäjälähtöisyyden tulisi olla kaikkien osallistujien prioriteetti. (Kurkinen ym. 2008, 17.)

6.1 Empaattinen suunnittelu ja asiakasymmärrys

Palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä. Empatia eli aito ja syvä kiinnostus kohderyhmään on palvelumuotoilussa keskeistä. Empaattinen suunnittelu on yleiskäsite erilaisille asiakkaan havainnointiin ja ymmärtämiseen liittyville menetelmille, joiden tavoitteena on päästä selville tarpeista, joita asiakas ei osaa ilmaista sanallisesti, mutta jotka ovat havaittavissa. Piilevät tarpeet ovat palvelulle asetettuja vaatimuksia tai uusia ominaisuuksia, joita asiakkaat eivät tiedä haluavansa tai eivät osaa kuvitella. Nämä tarpeet voivat olla joko uusia tai olemassa olevia. (Leonard & Rayport 1997; Moritz 2005, 43; Tuulaniemi 2011.)

Empaattisella suunnittelulla tarkoitetaan käytännössä sitä, että suunnittelija pyrkii asettumaan käyttäjän tilalle, katsomaan suunnittelukohdetta hänen näkökulmastaan ja käyttämään tätä ymmärrystä suunnitteluratkaisuja tehdessä. Empaattisen suunnittelun työtavat perustuvat tyypillisesti suunnittelijoiden aktiiviseen osallistumiseen käyttäjätutkimusvaiheisiin osana suunnitteluprosessia, tai siihen että käyttäjätutkimuksen tulokset pyritään tuomaan suunnittelijoille mahdollisimman elävästi, mikä tukee heidän samaistumistaan käyttäjän maailmaan. (Leonard & Rayport 1997.)

Asiakasymmärrys tarkoittaa, että organisaatioiden on ymmärrettävä todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Organisaatioiden on tunnettava asiakkaidensa todelliset motiivit, mihin arvoihin heidän valintansa perustuvat ja mitä tarpeita ja odotuksia heillä on. Asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä, eli on ymmärretty, mistä elementeistä arvo muodostuu palvelussa asiakkaalle. Organisaation arvolupaus voidaan lunastaa vain ymmärtämällä niiden tarpeita, joille arvoa tuotetaan. (Tuulaniemi, 2011, 71; Koivisto 2016, 53.)

Tuulaniemen (2011, 145) mukaan asiakasymmärryksen kasvattaminen alkaa kaiken saatavilla olevan tausta-aineiston analyysillä. Organisaatiolla voi olla tietoa asiakkaistaan asiakastytyväisyysmittauksista ja markkinatutkimuksista saatuna datana mutta ennen kaikkea organisaation sisällä olevana hiljaisena tietona. Tausta-aineisto on käytävä läpi, jotta nähdään, millaista suunnittelua hyödyntävää tietoa asiakkaista on jo olemassa. Määrällisen tiedon sijaan palvelun suunnittelussa hyödyllisempää on yleensä organisaatiossa oleva hiljainen tieto, joka saadaan esille esimerkiksi haastattelemalla palvelun tuottajan henkilökuntaa, kyselyillä tai työpajamenetelmillä. Koska palvelun keskiössä on ihminen – sekä käyttäjä että palvelun tuottava henkilöstö – on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää myös palvelun tuottavan henkilöstön tarpeet ja odotukset palvelun suhteen. Vain näin voidaan varmistaa, että suunniteltava palvelu voidaan tuottaa menestyksellisesti asiakkaalle. (Tuulaniemi, 2011, 145.)

Asiakasymmärryksen saavuttamiseen on useita erilaisia menetelmiä. Tyypillisimpiä ovat erilaiset käyttäjätiedon hankintaan kohdistuvat tutkimukselliset menetelmät.

6.2 Käyttäjätutkimus

Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa palvelu- ja tuotekehityksen ideoille haetaan vahvistusta käyttäjiä tutkimalla. Syntyneet konseptit, käyttöliittymät ja prototyypit testataan käyttäjillä sitä mukaa, kun ne valmistuvat. Puutteet ja uudet ideat ohjaavat parannuksiin ja positiiviset huomiot antavat vahvistusta suunnittelutiimin tekemille ratkaisuille. (Kurkinen ym. 2008, 13.)

Käyttäjälähtöinen suunnitteluprosessi sisältää käyttäjätutkimusta jo projektin alkuvaiheesta lähtien. Esiselvitysvaiheen jälkeen tiedossa ovat pääpiirteittäin käyttäjät, joille uusi palvelu tullaan kohdistamaan. Käyttäjätutkimuksen avulla selvitetään käyttäjien tottumuksia, palvelun käyttötapoja sekä palveluun kohdistuvia toiveita ja tarpeita. Tutkimustulosten avulla palvelua voidaan kehittää käyttäjien tarpeet ja toiveet paremmin huomioivaksi. (Kurkinen ym. 2008, 26; Hyysalo 2009, 18.)

Käyttöä ja käyttäjiä koskevassa tiedonhankinnassa tulee tarkastella ensin sitä, mitä tietoa tarvitaan projektin ja palvelun tuottajaorganisaation tasolla ja mitä resursseja on käytössä. Resurssit ovat osaamista, välineitä, aikaa ja rahaa. Palvelun luonne, sen käyttäjäryhmät, suunnittelijoiden osaaminen, käytössä olevat resurssit ja projektin vaihe vaikuttavat olennaisesti siihen, miten käyttäjätietoa kannattaa hankkia. Tämän jälkeen selvitetään, mitä työtapoja ja menetelmiä voidaan soveltaa tai luoda tiedonhankinnassa. (Hyysalo 2009, 209.) Yleinen virhe on kerätä palautetta ja tehdä muutokset tuotteeseen tai toimintaan ilman että palautteiden taustatekijöitä analysoidaan. Tällä tavalla kerätty palaute ei ole tarpeeksi hienosyistä takaamaan tyydyttävää käyttäjäkokemusta. (Corrigan & Miller, 2011, 13.)

On tärkeää huomioida, että varsinaisten tutkimusmenetelmien ohella yhteiskehittäminen jo sinänsä prototypointineen, käyttäjien suorittamine testauksineen ja jatkuvan palautteen myötä tuottaa runsaasti lisääntyvää asiakasymmärrystä palvelun kehittämisen kaikissa vaiheissa. Kyseessä on kumuloituva prosessi, jossa voidaan yhä uudelleen palata aineiston keruuseen, sen uudelleen tulkintaan ja merkityksenantoon. (Hämäläinen & Vilkkä 2016, 68.)

Käyttäjätiedon hankinta ei ole tarkoitus sinällään eikä siihen ole yhtä patenttiratkaisua. Monissa projekteissa toteutetaan sovelluksia, joiden käyttöliittymät ovat pitkälle standardoituja, tai jotka ovat muuten vakiintuneet yksityiskohtia myöten. Suunnittelijoilla voi myös olla riittävät pohjatiedot tarvittavien variaatioiden tekemiseen. Tällöin käyttäjiä koskevaa tietoa ei ole mielekästä lähteä kartuttamaan. Tiedon hankinta voi myös olla pintapuolista lisätiedon hankintaa. Keskeistä on se, miten käyttöä koskeva tiedonhankinta tukee projektin tärkeimpiä tavoitteita, eli tuo enemmän etuja kuin kustannuksia, tai miten se varmistaa näitä tavoitteita,

eli vähentää kalliiden virheiden todennäköisyyttä. Käyttäjätiedon riittävästä hankkimisesta tulee kuitenkin sitä välttämättömämpää, mitä enemmän uusia piirteitä tuotteissa on juuri sen tulevalle käyttäjäkunnalle. (Hyysalo 2009, 222-223, 293.)

Käyttäjätiedon hankinnan menetelmien erilaisuudesta huolimatta kutakin lähestymistapaa yhdistää se, että ne ovat perustavia tapoja tuottaa ja jalostaa ymmärrystä siitä, mitä käyttäjät tekevät. Kullakin työtavalla on tyypillisesti oma tutkimusperustansa ja varanto tietoa siitä, miten työtapo toimii käytännössä. Eri perustyötapojen tulokulmat käyttäjätietoon täydentävät toisiaan, ja usein niitä käytetäänkin toisiinsa limittyen. (Hyysalo 2009, 75.)

6.2.1 Ryhmähaastattelut

Haastattelut ovat tärkeitä käyttäjätiedon hankkimisessa sekä sinällään että välillisesti. Jokin haastattelemisen tai kyselemisen muoto sisältyy lähes kaikkiin muihin käyttäjätiedon keräämisen lähestymistapoihin. Haastattelun vahvuus on siinä, että ihmisten tekemisistä, saati haluista, on vaikea saada kuvaa ilman, että he kertovat omia tulkintojaan ja toimintansa taustoja. (Hyysalo 2009, 125.)

Ryhmähaastattelu tarkoittaa ryhmäkeskustelua jostain teemasta. Ryhmään osallistuu 4-12 henkilöä. Haastatteliija virittää ja ohjaa keskustelua. Tämä menetelmä on käyttökelpoinen kehittämistyössä, koska sen avulla saadaan arvokkaita ideoita nopeasti useilta henkilöiltä samanaikaisesti ja päästään syvemmälle kuin yksilöhaastatteluissa. (Moritz 2005, 191, 199; Hyysalo 2009, 133; Moilanen ym. 2009, 41-42.)

Ryhmäkeskustelut järjestetään keskeisimpien käyttäjäryhmien edustajien keskuudessa. Yksi ryhmä voidaan koota joko saman tai eri käyttäjäryhmien edustajista. Keskustelutilanteessa rohkaistaan ryhmän sisäistä keskustelua, mikä usein edesauttaa palveluun kohdistuvien oleellisten ongelmien löytämistä. (Kurkinen ym. 2008, 28.) Keskustelu seuraa väljästi moderaattorin antamia teemoja, jotka hänellä on etukäteen valmistellussa keskusteluohjeessa. Ryhmäkeskustelut ovat yleinen työmuoto vakiintuneiden tuotteiden jatkokehittämisessä. Niillä saadaan esiin ihmisten mielikuvia, mieltymyksiä, perusteluja ja vertailuja. (Hyysalo 2009, 133.)

Ryhmäkeskusteluilla on kuitenkin riskinsä ja rajoitteensa. Niistä suurin koskee keskustelun jäämistä pinnalliseksi mielipiteenvaihdoksi riittämättömästi täsmennytyistä aiheesta. Keskustelu lähtee helposti toistamaan asiasta vallitsevia yleisiä puhe- ja jäsennytapoja sen sijaan, että puhuttaisiin jostain konkreettisesta kehitettävään palveluun liittyvästä asiasta. Tätä voidaan yrittää välttää keskustelurun- gon ja -ohjeen huolellisella laadinnalla ja tuomalla ryhmäkeskusteluun tarkkaan harkittuja kuvauksia tai malleja tuotteista, joista halutaan keskustelua. (Hyysalo 2009, 133.)

Haastattelun tukeminen esineillä, kuvilla ja kuvauksilla on tuotekehitykseen liittyvien haastatteluiden eräs avainmenetelmä. Uutta teknologiaa on vaikeaa konkretisoida sanallisesti haastateltaville ja yhtä lailla vaikeaa on haastateltavien muistaa käyttämänsä teknologian tai palvelun yksityiskohtia tai keskustella niistä tarkasti. Kuvilla, kuvauksilla ja esineillä voidaan merkittävästi tukea tuotteen ja sen käytön yksityiskohdista käytävää keskustelua. Kuvaukset tai esineet kuitenkin ohjaavat merkittävästi haastattelun kulkua ja haastateltavan arvioita: esimerkiksi haastatteluun tuotu esine tai prototyyppi ohjaa huomion yksityiskohtiinsa, mutta voi samalla ohjata huomiota pois käyttöympäristön ehdoista. (Hyysalo 2009, 134.)

Asiantuntevasti tehdyt haastattelut ovat suhteellisen nopeita, joustavia ja helppoja toteuttaa. Saatavissa on runsaasti erilaisia, testattuja menetelmiä eri tarkoituksiin. Haastattelut antavat todennäköisimmin tuloksia käyttäjien toimien kokonaisuudesta, tavoitteista, haluista, arvomaailmasta, termeistä sekä työn ja teknologian ongelmakohdista. Haastatteluja kannattaa käyttää, kun halutaan saada selville yleiskuva käyttäjistä ja heidän ympäristöstään sekä selvittää käyttäjille tuttuja asioita. (Kurkinen ym. 2008, 28; Hyysalo 2009, 140-141.)

6.2.2 Määrälliset tutkimusmenetelmät

Käyttäjätietoa voidaan kerätä myös määrällisesti esimerkiksi verkkokyselyiden avulla. Tällöin saadaan tietoa laajemmasta käyttäjäjoukosta, mutta tieto on väistämättä pinnallisempaa. (Moritz 2005, 125; Hämäläinen & Vilka 2016, 63.) Kerättävää tietoa voi syventää esimerkiksi hyödyntämällä avoimia kysymyksiä ja

yhdistämällä kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia menetelmiä. Usein käytetty yhdistelmä on aihealueen hahmottaminen ensin ryhmäkeskusteluin tai haastatteluin ja sen jälkeen tulosten todentaminen määrällisen tutkimuksen avulla. Tutkimusten toteuttamisjärjestys voi myös vaihdella. Mikäli käsiteltävä aihealue on niin tuttu, että oleellisiin asioihin pureutuva tutkimuslomake syntyy vaivattomasti, määrällinen tutkimus voidaan toteuttaa ensin ja sen tuloksia tarvittaessa syventää ja avata laadullisen tutkimuksen avulla. (Kurkinen ym. 2008, 28-29.)

6.2.3 Käytettävyytestaus

Nielsenin (1993) mukaan kehittäjät havaitsevat käytettävyysongelmat mutta eivät kaikkia käyttäjäkokemukseen vaikuttavia seikkoja. Käytettävyyden tutkimus on tuonut esiin käyttäjän suorittaman käytettävyytestauksen tärkeyden asiantuntija-arvioinnin rinnalla (Norman 1986, 31–61; Nielsen 1993).

Käytettävyytestauksella tarkoitetaan sen selvittämistä, miten hyvin käyttöliittymän käyttäjät pystyvät suorittamaan tehtäviään käyttöliittymässä. Testitehtävillä haetaan tietoa siitä, miten käyttäjät hahmottavat käyttöliittymän toiminnan, aiheuttavatko jotkin sen piirteet virhesuorituksia tai ymmärretäänkö ne toisin kuin suunnittelijat olivat tarkoittaneet. Testauksen avulla selvitetään jo varhaisessa vaiheessa käyttöliittymän puutteita, suunnitteluvirheitä, ongelmia ja muutostarpeita. Testausta voidaan toteuttaa niin toimivalla käyttöliittymällä kuin eriasteisilla prototyypeillä, ja varioida niitä eri palveluille ja käyttäjäryhmille soveltuviksi. Testejä on suhteellisen helppo toteuttaa, ne mahdollistavat käyttäjien suoran seuraamisen ja tulokset voidaan esittää selkeinä ongelmalistoina. (Hyysalo 2009, 164-165.)

Testaus on vahvimmillaan käyttöliittymän rakenteen, ryhmittelyn ja navigoinnin kehittämisessä. Käytettävyytestaukseen vaaditaan testattavan palvelun tai prototyypin lisäksi aikaa testikäyttäjien rekrytoimiseen, testin suorittamiseen, tulosten analysoimiseen ja muutosten tekemiseen. (Hyysalo 2009, 167, 179.)

Käytettävyytestauksen riskejä ovat epäedustavat tulokset, eli väärän asian testaaminen, huonot testitehtävät, väärillä käyttäjillä testaaminen tai vääränlaisen prototyypin käyttäminen oikean asian testaamiseen. Lisäksi käyttäjien määrän, testin toteutuksen tai tulosten analysoinnin kutistaminen voi tuottaa vääristyneitä

tuloksia. Yleensä testataan vain yksittäistä käyttöliittymää ja erillään käyttäjien ympäristöstä. Valtaosa käytettävyystesteistä tehdään melko valmiille prototyypeille. Tällöin suurten muutosten tekeminen voi olla hankalaa ja kallista. Lisäksi monimutkaisten erillisten tai toisiinsa verkottuneiden palvelujen yhteiskäyttöä on vaikeaa testata, vaikka kukin osa testattaisiin erikseen. (Hyysalo 2009, 167.)

Yksinkertaisimmillaan käytettävyydestä tarkoitetaan sitä, että käyttäjille annetaan realistisia tehtäviä suoritettavaksi testattavassa käyttöliittymässä ja seurataan heidän suoriutumistaan. Tätä varten on määriteltävä palvelun kohderyhmä ja tavoitteet, joihin he käyttöliittymällä pyrkivät. Suunnittelijoilla voi olla epärealistisen monia eriäviä tavoitteita testille, joten on mietittävä, mitä todella voidaan ja kannattaa testata resurssien ja käytettävissä olevan ajan puitteissa. Tämän jälkeen voidaan kiteyttää, mitkä ovat vaikkapa viisi kaikkein tärkeintä asiaa, jotka käyttäjien tulisi kyetä toteuttamaan käyttöliittymässä. On myös hyvä pohtia etukäteen, kuinka sujuvasti toteutuksen täytyy onnistua, jotta käyttöliittymä yhä vastaisi tarkeitaan. Näiden pohjalta muodostetaan tehtäviä kohderyhmää vastaaville testikäyttäjille ja seurataan, onnistuvatko he niiden suorittamisessa niin helposti ja varmasti kuin toivottiin. (Hyysalo 2009, 165, 172-173.)

Yhden testikäyttäjän suoriutumisesta ei vielä voida tehdä johtopäätöksiä muista kuin suurimmista ongelmista. Yleensä testataan kolmesta viiteen käyttäjää, sillä tämän jälkeen työmäärää vastaavat hyödyt alkavat nopeasti vähetä. Kun laitteella on merkittävästi toisistaan poikkeavia käyttäjäryhmiä, kukin niistä muodostaa oman testaus- ja tulkintakokonaisuutensa. (Nielsen 1993, 174; Hyysalo 2009, 166.)

6.2.4 Suunnittelijoiden oma kokemus tiedon lähteenä

Tuotekehitys on luonteeltaan kertyneeseen tietoon nojaavaa. Kertymistä ovat sekä muiden tekemät osaratkaisut että esimerkiksi varsinaista tuotekehitysprojektia edeltäneet väljemmät tutkimus- ja kehitysprojektit organisaation sisällä. Aiemmat suunnitteluratkaisut ja infrastruktuuri viitoittavat tietä uusille tuotteille, mutta myös rajaavat sitä, minkälaisia tuotteita on mielekästä pyrkiä toteuttamaan.

Tätä kutsutaan usein tuotekehityksen polkuriippuvuudeksi niin organisaation sisällä kuin esimerkiksi kokonaisen teknologia-alan suuntautumisessa. (Hyysalo 2009, 58.)

Ennakkoarvioilla ja oletuksilla on myös rajoitteita. Ensinnäkin ne jäävät helposti julkilausumattomiksi. Tiimin muiden jäsenten on tällöin vaikea tarkastella niiden paikkaansa pitävyyttä tai jalostaa niitä omalla osaamisellaan. Toiseksi ihmisen tiedonkäsittelylle on tyypillistä, että jotkut asiat painottuvat enemmän kuin toiset. Suunnittelijoille hahmottomaton – ja siksi toissijainen – asia saattaa kuitenkin olla palvelun käytön kannalta jopa keskeisin. Heikosti tiedettyjä asioita jäsennetään tyypillisesti väljillä yleistyksillä ja kärjistyksillä esimerkiksi siitä, mitä ”ihmiset yleensä haluavat”. (Hyysalo 2009, 79.)

6.3 Suunnittelu

Palvelumuotoiluprosessin alussa hankittu asiakasymmärrys jäsennetään suunnittelutiedoksi. Suunniteltava palvelu visualisoidaan ja prototypoidaan. Suunnitteluvaihe päättyy konseptointiin.

Käyttäjien osallistaminen jo vaatimusmäärittelyvaiheeseen on tutkimusten mukaan perusteltua. Ohjelmiston tuotantoprosessin määrittelyvaiheella on ratkaiseva merkitys ohjelmiston onnistumiselle (Sampola 2008). Pressman (1997) arvioi, että ylläpitotyöstä noin 80 % johtuu siitä, että järjestelmä tekee väärä asioita, esimerkiksi järjestelmän tarkoitus on määritelty väärin, puutteellisesti tai lopputulos ei muusta syystä vastaa tarpeeseen. Ohjelmistojen määrittely- ja suunnitteluvaiheen käyttäjälähtöistä suunnittelua pidetään yleisesti parhaana takeena valmiin järjestelmän käytettävyydelle (Cooper 1999, Laakso 2004). Jos käyttäjä ei ole mukana suunnitteluvaiheessa, tuloksena on suunnittelijan omiin mieltymyksiin perustuva ohjelmisto ja tarkoitukseen soveltumattomia ratkaisuja, jotka ovat toimineet hyvin jossakin muussa yhteydessä (Preece 1993).

6.3.1 Visualisointi

Visualisointia voidaan käyttää sekä suunnittelu- että kommunikaatiovälineenä. Visualisointi on vahvempi kommunikaatioväline kuin kirjoitettu sana; se konkretisoi esitystä jopa vahvemmin kuin puhuttu kieli. Muotoilija luo yhteistä ymmärrystä

ideoista ja kehitettävästä asiasta visualisoimalla eli tekemällä siitä kuvan. Kuva voi olla piirros, kuvaus, malli tai systeemi. Tällä tavalla kaikkien palvelujen kehittäjien on helppoa ymmärtää, mistä kyseisessä palvelussa on kyse. (Tuulaniemi, 2011, 115, 188; Miettinen 2016, 21.)

Käyttöliittymäsuunnittelussa käytetään visualisoinnissa usein käyttökuvauksia. Käyttökuvauksessa on kyse eräänlaisesta verkostokuvauksesta, josta pitäisi löytyä ainakin kaikki palvelun välilliset käyttäjät ja kytkökset eri käyttäjien ja käyttöilanteiden välillä. (Hyysalo 2009, 91.)

6.3.2 Prototypointi

Palvelumuotoilussa prototypoinnilla tarkoitetaan nopean mallin rakentamista suunnittelun ja kehittämisen avuksi. Prototypointi on olennainen osa palvelumuotoilua ja sitä tehdään palvelukehityksen kaikissa vaiheissa. Palvelujen prototypointia käytetään kuvailemaan ja testaamaan palveluun liittyviä elementtejä ja konsepteja asiakkailla tai palveluntuottajilla. (Moritz 2005, 180; Tuulaniemi, 2011, 196; Zeh 2016, 94.) Prototypoinnin yhteydessä voidaan käyttää myös mm. Blueprint-kaavioita ja käyttökuvauksia.

Prototypointia tarvitaan, koska ei voida olla varmoja, miten suunniteltu ratkaisu toimii käytännössä tai mikä ratkaisu olisi kaikista toimivin. Esimerkiksi monimutkaisesta palvelukokonaisuudesta voi olla vaikeaa erottaa, mikä tuo todellista arvoa asiakkaan käyttökokemukseen ja mitkä tekijät ovat vähemmän kriittisiä. Prototypointi on siten myös yksi tapa minimoida epäonnistumisen riskejä ja säästää kustannuksissa. (Hyysalo 2009, 182; Tuulaniemi, 2011, 196; Vaahtojärvi 2016, 136; Zeh 2016, 92.) Tietyt tekniseen ratkaisuun tai ulkoasuun liittyvät tekijät voivat vaikuttaa käytettävyyteen ratkaisevasti (Kurkinen ym. 2008, 44; Ruokonen 2016, 112).

Prototypoinnista on apua myös käyttöä ja käyttäjiä koskevan tiedon hankinnassa. Ymmärtämyksen kiteyttäminen malleihin jo sinällään tarkoittaa lähtöoletuksia ja mahdollistaa niiden testaamisen käyttäjillä. Erilaiset hahmotukset ja mallit auttavat vastaamaan tuotekohtaisiin kysymyksiin, joihin on usein vaikea päästä kiinni laajemmalla tiedonhankinnalla. Ne myös auttavat käyttäjiä hahmottamaan, mitä he haluavat uudelta palvelulta: usein se, mitä laitteistolta luullaan haluttavan, on

kaukana siitä, mitä siltä todella halutaan, kun sen toimintaa päästään kokeilemaan. Käyttöä ja käyttöympäristöjä on myös työlästä kuvata kattavasti. Mallien ja prototyyppien rakentaminen onkin luonteeltaan iteratiivista, toistuvista suunnittelu- ja testauskierroksista koostuvaa. (Hyysalo 2009, 180-181.)

Prototyyppejä valmistettaessa on muistettava, että vain itse työtä tekevällä henkilöllä on se tieto ja taito, jota työssä tarvitaan. Etenkin, jos kyseessä on asiantuntijuutta edellyttävä palvelu, on suunnittelijan yksin lähes mahdotonta saada aikaan prototyyppi, joka huomioi palvelun eri elementit ja rajoitteet. Tämän vuoksi on tärkeää osallistaa oman työnsä asiantuntijat mukaan prototypointiprosessiin ja sen suunnitteluun. (Vaahtojärvi 2016, 137.)

Kaikessa mallintamisessa ja prototypoinnissa on syytä pitää mielessä, että se vie aikaa, rahaa ja suunnittelijoiden energiaa. Niinpä kutakin prototyyppivaihetta on järkevää käyttää tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti arvioiden samalla, mitä kullakin prototyyppillä tarvitsee tai halutaan saada selville. (Hyysalo 2009, 190.)

6.3.3 Konseptointi

Palvelukonseptin avulla voidaan kuvata suunniteltavan palvelun palvelutuokiot ja -polku, kontaktipisteet ja muita palvelun tuottamiseen liittyviä rakenteita. Näitä kuvaamalla konkretisoidaan palvelun tuotantotapa, rakenne ja päävaiheet, vaikka palvelua ei vielä ole olemassa. Konsepti kiteyttää idean, keskeiset sisällöt, rakenteen, toiminnallisuudet ja muut ominaisuudet. Konsepti perustuu loppukäyttäjien tarpeiden, osaamisen ja mieltymysten ymmärtämiseen sekä organisaation asettamiin tavoitteisiin ja tarpeisiin. Konseptista selviää palvelun hyödyt sekä loppukäyttäjän että tuottavan organisaation näkökulmasta. (Keinonen & Jääskö 2004; Moritz 2005, 178; Kurkinen ym. 2008, 37; Tuulaniemi, 2011, 191; Kalliomäki, Miettinen & Ruuska, 2016, 107.)

Verkkopalvelun konseptissa yksi keskeinen asia on informaatioarkkitehtuuri. Se kuvaa, kuinka informaatio on ryhmitelty, miten palvelussa liikutaan ja minkälaista käsitteistöä siinä käytetään. Informaatioarkkitehtuuriin kuuluu navigaation, haun ja metatietojen suunnittelu. Konsepti voidaan esittää eri tavoin, mutta jos sitä kuvataan esimerkiksi alustavilla käyttöliittymän rautalankamalleilla, sitä on mahdollista testata käyttäjillä tai organisaation sisällä. Konseptin testaamisen jälkeen

edetään tarkempaan rakenteen ja käyttöliittymän suunnitteluun. (Kurkinen ym. 2008, 37.)

6.4 Palvelutuotanto

Palvelumuotoilussa palvelun suunnittelu, testaus, tuotanto ja arviointi muodostavat jatkuvasti käynnissä olevan syklin (Moritz 2005; Tuulaniemi 2011). Sen takia vaiheiden erottaminen toisistaan selkeästi erottuviksi kokonaisuuksiksi on hankalaa. Tuulaniemen (2011, 131) yleisen palvelumuotoiluprosessimallin mukaisesti monivaiheista suunnittelua seuraava tuotantovaihe koostuu pilotoinnista ja lanseerauksesta.

Pilotointi tarkoittaa sitä, että palvelukonseptit viedään käyttäjien testattaviksi. (Tuulaniemi, 2011, 232). Prototypoinnin ja pilotin suurin ero on se, että prototyyppi keskittyy selkeästi asiakkaan tarpeeseen ja pilotointi on usein järjestelmän testausta. Pilotoinnilla on usein vain yksi taso, jossa järjestelmä on rakennettu tai vanhaa muutettu – palvelu on siis lähes valmis. Prototyypeillä sen sijaan on monia eri tasoja nopeista piirroksista aina pidemmälle vietyihin analyyseihin. Kun ideoita ja konsepteja on testattu jo monella eri tasolla ja useaan kertaan, on pilotointi helpompaa. Tällöin pilotoinnissa voidaan keskittyä eri asioihin kuin prototypoinnissa ja arvokkaita resursseja voidaan siten kohdistaa paremmin. (Vaahtojärvi 2016, 137, 139.)

Digitaalisissa palveluissa on tyypillistä antaa beta-versio asiakkaiden testattavaksi. Beta-versiolla tarkoitetaan lopullisilla valmistusmenetelmillä tehtyä prototyyppiä ja lopullisen kokoonpanosuunnittelun pohjalta tehtyä versiota (Hyysalo 2009, 189). Palvelulle tehdään eräänlainen esilanseeraus, jolloin käyttäjät pääsevät testaamaan palvelua ja antamaan kehitysehdotuksiaan, ennen kuin palvelu varsinaisesti lanseerataan kaikille käyttäjille. Palveluun tehdään tarvittavat muutokset testauksen perusteella. Palvelun tulee ratkaista käyttäjän tarve kokonaan. (Kurkinen ym. 2008, 43; Tuulaniemi, 2011, 233; Ruokonen 2016, 104-106.)

Pilottikohteet ja niitä seuraava muu varhainen käyttö ovat tuotekehitystä tekeväälle organisaatiolle tärkeä oppimishaaste. Ne paljastavat tyypillisesti teknisten virheiden ja suunnittelupuutteiden lisäksi sitä, miten palvelu istuu käyttöympäristöjen

infrastruktuuriin, miten se muuttaa käyttäjiensä työkäytäntöjä, miten käyttäjät jatkavat palvelun muokkaamista ja minkälaisia uusia mahdollisuuksia palvelu tuo esiin. Näiden tietojen hankinta, käsittely ja jalostaminen suunnitteluparannuksiksi ovat avainasemassa tuotteen levittämisessä varhaisilta ja usein teknologiamyönteisiltä käyttäjiltä laajemmalle käyttäjäryhmälle, jossa tuotteeseen suhtaudutaan kriittisemmin ja sen käytännön hyötyjä painottaen. (Hyysalo 2009, 63.)

Lanseerauksella tarkoitetaan palvelun siirtämistä ja vakioimista kehitystilasta tuotantotilaan. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kehitystä ei enää tehtäisi, vaan palvelua kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti saadun palautteen perusteella. (Tuulaniemi, 2011, 131.) Valtaosa palautteiden perusteella tehdystä korjailu- ja parannustyöstä on yleensä teknisesti rutiiniluontoista kehittelyä, mutta sen merkitys käyttäjien palvelusta saaman hyödyn kannalta on oleellinen (Hyysalo 2009, 59).

6.5 Arviointi


Palvelumuotoilussa arviointi voi kohdistua esimerkiksi koko prosessin tai sen osien arviointiin, muotoilun käytön vaikutusten arviointiin tai kehitetyn palvelun käytettävyyden ja käyttäjäkokemusten arviointiin. Arviointityökalut määräytyvät sen mukaan, mitä arvioidaan. Jo palvelun kehittämisen aikana tulisi määritellä tarkoituksenmukaiset mittarit kunkin mitattavan asian arvioimiseksi (Tuulaniemi, 2011, 241; Vaahtojärvi 2016, 138).

Palvelumuotoilun mittaaminen on vaikeaa, koska suurin osa palvelumuotoilun tuloksista on nähtävissä vasta prosessin loppuvaiheessa. Suurin osa muotoiluun varatusta rahoituksesta on käytetty jo prosessin alkuvaiheessa. Palvelumuotoilun vaikuttavuutta voidaan arvioida suhteessa palveluprosessin parantumiseen, kuten palvelun tuottamisen kustannuksien pienenemiseen tai prosessien tehostumiseen. (Tuulaniemi, 2011, 242.)

Palvelun teknisen laadun arviointi tarkoittaa tietojärjestelmien kohdalla käytettävyydestavoitteiden toteutumisen arviointia. Käytettävyydestavoitteet asetetaan konseptointivaiheessa, jotta tiedetään mihin asioihin palvelun suunnittelussa tulisi erityisesti keskittyä. Tavoitteet ohjaavat suunnittelutiimiä. Niiden toteutumista arvioidaan palvelun lanseerauksen jälkeen. Tavoitteet määritellään mahdollisuuksien mukaan mitattaviksi. (Kurkinen ym. 2008, 36-37.)

Palveluiden mittaamisessa on kyse myös palvelun tuottajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen mittaamisesta. Yleisin keino on asiakastyytyväisyyden mittaaminen. Palveluntuottajat ovat usein keskittyneet palvelun tekniseen laatuun, jonka on luonnollisesti oltava kunnossa. Se ei kuitenkaan yksin riitä, sillä palvelun tekninen laatu ei ole sama laatu kuin asiakkaan kokemus ja havaitsema laatu. (Tuulaniemi, 2011, 241; Bosenic ym. 2015, 53-54.) Tästä syystä käyttäjäkokemuksen mittaaminen on tärkeää. Kokemuksen mittaamisessa voidaan käyttää esimerkiksi tässä tutkimuksessa käytettyä arviointikehikkoa.

Palvelumuotoilun arviointi eri mittarein kuitenkin kannattaa, koska siten voidaan havaita kokonaisuutena sen kustannustehokkuus. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun kustannustehokkuudesta on tutkimustietoa jo 1990-luvulta. Sampola (2008) viittaa väitöskirjassaan Biasin ja Mayhew'n (1994) tutkimukseen, jossa käyttäjäkeskeisen suunnittelun hyödyt näkyivät siten, että käyttäjien työtehokkuus lisääntyi keskimäärin 50 prosenttia ja inhimillisten virheiden määrä väheni 25 prosenttia. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuuden todettiin pienentyneen 10–20 prosenttia. Myös kehittävän organisaation näkökulmasta saavutettiin hyötyjä: käyttäjien kouluskulut pienenevät 35 prosenttia ja käyttäjätuen määrä pieneni 20 prosenttia.

 Yhteenveto palvelumuotoiluprosessista
✓ Prosessin vaiheita: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto, arviointi
✓ Prosessi on iteratiivinen ja jatkuvasti käynnissä
✓ Empatia: aito ja syvä kiinnostus kohderyhmään
✓ Asiakasymmärrys: mistä elementeistä arvo muodostuu palvelussa asiakkaalle
✓ Käyttäjätutkimus: selvitetään käyttäjien tottumuksia, palvelun käyttötapoja sekä palveluun kohdistuvia toiveita ja tarpeita
✓ Visualisointi keskeistä eri työkaluissa

Kuvio 3. Yhteenveto palvelumuotoiluprosessi-luvusta

7 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

7.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus valittiin, koska tutkimuksessa pyritään kuvaamaan ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tarkoituksena on pikemminkin löytää tosiasioita eikä vain todentaa jo olemassa olevia väittämiä (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 161).

EURA 2014 -järjestelmän käyttäjäkokemukset tutkittavana ilmiönä muodostuvat ennalta tuntemattomista moninaisista tosiinsa vaikuttavista tekijöistä, joten määrälliselle tutkimukselle tyypillisiä valmiita hypoteeseja olisi ollut mahdotonta asettaa. Lisäksi määrällinen tutkimus olisi edellyttänyt vankkaa ilmiön ja siihen vaikuttavien tekijöiden tuntemista, mutta nyt kaikki tekijät eivät olleet tiedossa. Tunnistetut muuttujat olisi pitänyt olla muutettavissa aukottomasti mitattavaan muotoon. (Kananen 2011, 12.)

Tutkimusstrategiana on tapaustutkimus. Hirsjärvi ym. (1997) viittaavat Robsonin (1995, 40) kuvaukseen tapaustutkimuksesta, jossa tapaustutkimusta pidetään soveltuvana strategiana, kun halutaan saada yksityiskohtaista, intensiivistä tietoa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia. Kiinnostuksen kohteena voivat olla yksilöiden, ryhmien ja yhteisöjen lisäksi prosessit. Aineistoa voidaan kerätä usein eri metodein ja tavoitteena on tyypillisesti ilmiöiden kuvailu. (Robson 1995, 40.)

Tässä tutkimuksessa tutkittava tapaus on EURA 2014 -järjestelmän viranomaisen käyttöliittymässä hallinnoitavat maksatus- ja rahoitusprosessit. Tutkimustuloksia esitetään sovellettavaksi vain tähän tapaukseen. Tapaustutkimus sopii tähän tutkimukseen myös siksi, että tutkimuksen tavoitteena on tuottaa kehittämis ehdotus eikä konkreettista muutosta kohdeorganisaation toimintaan ja prosesseihin (Moilanen, Ojasalo, Ritalahti 2009, 37).

Tutkimuksen tarkoitusta luonnehditaan yleensä neljän piirteen perusteella: kartoittavuus, kuvailevuus, selittävyys tai ennustavuus. Tutkimukseen voi sisältyä useampia kuin yksi tarkoitus ja tarkoitus voi myös muuttua tutkimuksen edetessä.

(Hirsjärvi ym. 1997, 138.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena on sekä selittää että kuvailla ilmiötä. Selittävyys ja kuvailevuus tarkoittavat, että tässä tutkimuksessa pyritään etsimään selitystä siihen, millainen rahoittaja- ja maksajaviranomaisten käyttäjäkokemus EURA 2014 -järjestelmän käytöstä on. Tutkimuksessa dokumentoidaan ilmiöstä keskeisiä kiinnostavia piirteitä. Mitkä ovat tässä ilmiössä esiintyvät näkyvimmit käyttäytymismuodot, tapahtumat, uskomukset ja prosessit? Miten ne ovat vaikuttaneet ilmiöön? Kuinka nämä tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään? Mitkä ovat tärkeimmät kehittämiskohteet? Tarkoituksena on tunnistaa todennäköisiä syy-seuraus-ketjuja. Selitystä haetaan myös siihen, miten käyttäjälähtöisyyttä voitaisiin kehittää.

7.2 Aineiston hankinta

Aineisto hankitaan strukturoidulla lomakekyselyllä. Kysely soveltuu aineiston hankintamenetelmäksi, koska sillä tavoin voidaan tutkia suuri joukko verrattain nopeasti ja helposti. Kysely soveltuu hyvin lähtötilanteen kartoittamiseen eli tässä tapauksessa käyttäjäkokemuksen arviointiin ja kehittämisehdotusten asetantaan. (Moilanen ym. 2009, 40). Aineiston hankinnan aikataulu voidaan arvioida etukäteen ja tulokset voidaan käsitellä nopeasti analysoitavaan muotoon (Hirsjärvi ym. 1997, 195).

Kyselyn sisältö muodostuu EURA 2014 -järjestelmän käyttäjäkokemusta koskevista väittämistä ja avoimista kysymyksistä. Avoimilla kysymyksillä pyritään saamaan esille odottamattomia ja ennakoimattomia näkökulmia.

Valmiiden arviointimallien ja kysymyspatteristojen käyttö osoittautui mahdottomaksi, vaikka käyttäjäkokemuksen mittaamiseen on saatavissa useita erilaisia kaupallisia malleja. Ilmaiset mallit perustuvat lähinnä internet-sivujen tai verkkokaupparatkaisujen arviointiin. Kysymykset perustuvat suosittelun arviointiin. Lisäksi kysymyksissä korostuu hedonistinen arviointi, jossa vastaaja arvioi mm. mielihyväänsä, itsearvostustaan ja sosiaalista statustaan palvelua käyttäessään. EURA 2014 -järjestelmän arviointiin suositteluarviointi ja hedonistiset kriteerit eivät sovi, koska käyttö on lakisääteistä ja siksi tämän tutkimuksen kohderyhmälle pakollista. Kaupallisiin tuotteisiin liittyvät hedonistiset seikat eivät sellaisenaan sovellu EURA 2014 -järjestelmän arviointiin.

Kysymykset laaditaan käyttäjäkokemusta ja sen arviointia koskevan teoreettisen viitekehyksen ja palvelumuotoilun prosessianalyysin avulla. Lisäksi sovelletaan rakennerahastojärjestelmistä aiemmin tehtyjen tutkimusten kysymyksiä siltä osin kuin ne sisältävät ominaisuuksia myös käyttäjäkokemuksen mittaamisesta.

Kysymysten muotoilu ja sisältö käydään ennen kyselyn toteuttamista läpi rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisestä vastuussa olevan työ- ja elinkeinoministeriön kehittämispäällikön kanssa. Näin varmistetaan kyselyn pätevyys myös kehittäjäorganisaation näkökulmasta.

Perusjoukko muodostuu EURA 2014 -järjestelmän rahoittaja- ja maksajakäyttäjäroolien käyttäjistä. Tutkittavien tiedot saadaan tulostamalla EURA 2014 -järjestelmän käyttäjätietojen hallinnasta raportti, johon sisältyy kaikkien niiden rahoittaja-, rahoittaja-virastopääkäyttäjä-, maksaja- ja maksaja-virastopääkäyttäjä -roolien käyttäjien tiedot, joilla on järjestelmässä voimassa oleva käyttäjätunnus (tilanne 23.11.2017). Käyttäjäraporttiin tulostuvat käyttäjien nimet, roolit, välittävä toimielin ja käyttäjätunnus (ei salasanaa). Tutkijalla on katselija-käyttäjärooli EURA 2014 -järjestelmässä, joten mahdolliset epäselvyydet tiedoissa ovat vaivatta selvitettävissä. Perusjoukon koko on 204 henkilöä. Tutkimus on kokonais- ja poikittaistutkimus, koska koko perusjoukko tutkitaan ja tutkimus toteutetaan vain yhden kerran.

Kysely toteutetaan selainpohjaisessa Webropol-palvelussa, johon ohjaa vastaajille sähköpostitse toimitettava henkilökohtainen linkki. Sähköpostiviestiin kirjoitetaan myös kyselyyn vastaamisen ohjeet, käyttötuki ja määräaika. Vastaajille lähetään kaksi muistutusta vastausajan päättymisen lähestyessä. Moilasen ym. (2009, 129) mukaan sähköinen kysely soveltuu erityisen hyvin tilanteisiin, joissa tutkimuksen kohteenakin on digitaalinen maailma ja siinä tapahtuva ihmisten käyttäytyminen.

7.3 Aineiston analysointi

Aineisto analysoidaan teknisesti Webropol-järjestelmän raportoinnin ja taulukkolaskentaohjelman avulla. Tutkimustuloksia tarkastellaan laadullisella teorialähtöisellä analyysillä. Analyysi perustuu deduktiiviseen päättelyyn ja tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Laadullinen teorialähtöinen analyysi valittiin, koska

pelkällä tulosten tilastollisella analysoinnilla ei olisi voitu tehdä riittävän kattavia päätelmiä ja johtaa niistä vastauksia tutkimuskysymyksiin. Keskeiset tulokset kuvataan graafisesti. Tulokset selostetaan ja tulkitaan sanallisesti. Analyysin tueksi aineistosta muodostetaan taulukoita ja kuvioita.

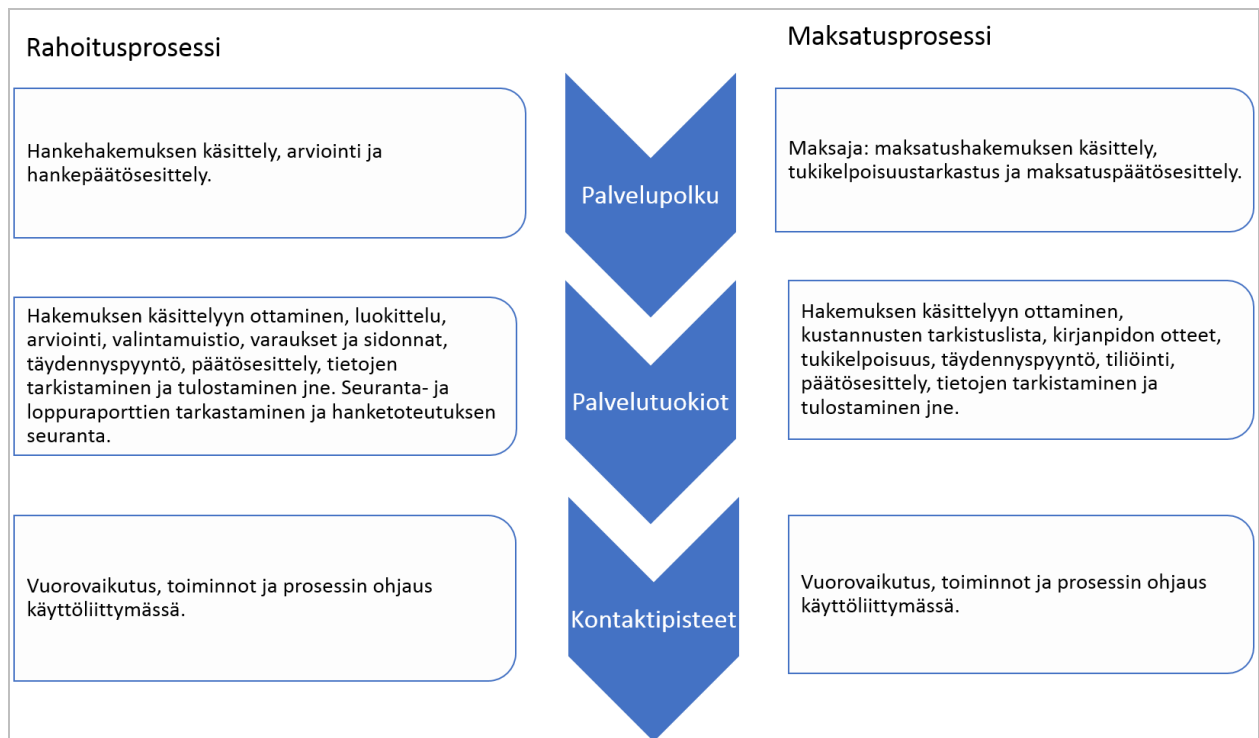
8 Kyselytutkimuksen suunnittelu

Kyselyn tarkoituksena on tuottaa aineistoa, jota analysoimalla saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin ja sitä kautta tutkimusongelmaan. Tässä luvussa kuvataan kyselyn rakentaminen vaihe vaiheelta.

Kysymykset voidaan jakaa menneisyyttä, nykyisyyttä ja tulevaisuutta koskeviin kysymyksiin. Nykytilannetta mittaa se, millainen käyttäjäkokemus rahoittaja- ja maksajaviranomaisille syntyy EURA 2014 -järjestelmän käyttämisestä rahoitus- ja maksatusprosesseissa. Käyttäjäkokemuksia verrataan edellisen ohjelmakauden käyttäjäkokemuksiin, jolloin tarkastellaan myös menneisyyttä. Tulevaisuuteen katsotaan, kun tutkittavilta kysytään, miten nykyistä järjestelmää tulisi kehittää rahoitus- ja maksatusprosessien osalta ja edelleen millainen seuraavan ohjelmakauden rakennerahastotietojärjestelmän tulisi olla. Kyselyn sisältö ja rakenne muodostettiin useita lähteitä ja teoreettista viitekehystä hyödyntämällä.

8.1 Prosessikuvaukset

Kyselyn luominen aloitettiin kuvaamalla hankehakemus- ja päätösprosessi ja maksatushakemus- ja päätösprosessi. Prosessit kuvattiin palvelupolkuina, jotka sisältävät useita palvelutuokioita. Palvelutuokiot jakautuvat edelleen kontaktipisteisiin. Käyttäjän ja käyttöliittymän vuorovaikutus toteutuu kontaktipisteissä. Hankehakemus- ja päätösprosessin ja maksatushakemus- ja päätösprosessin palvelupolut ja -tuokiot sekä kontaktipisteet on kuvattu alla kuviossa 4.



Kuvio 4. Rahoitus- ja maksatusprosessin palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet

8.2 Prosessien vaiheistus

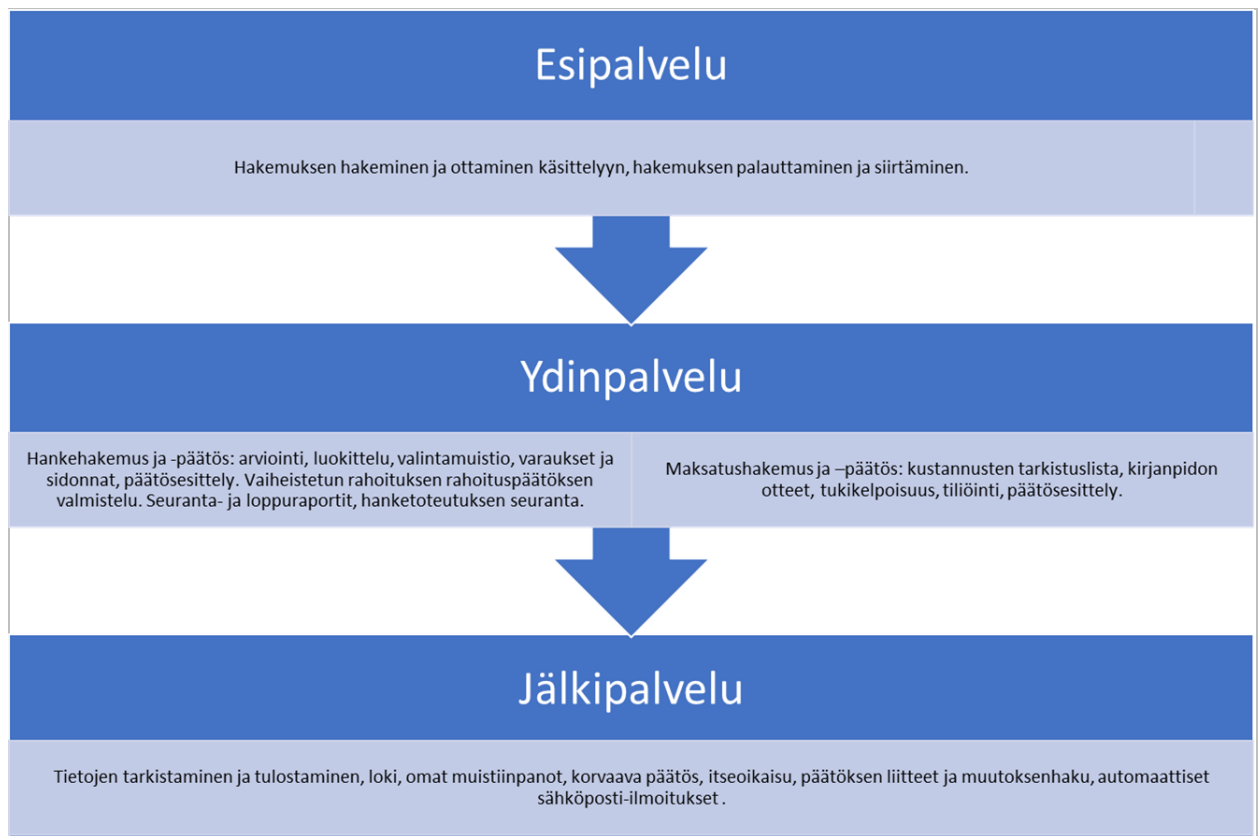
Palvelupolut jaettiin eri vaiheisiin käyttäjälle muodostuvan arvon näkökulmasta. Näitä vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu (Tuulaniemi, 2011, 79).

Esipalveluvaiheeseen kuuluvat hakemuksen käsittelyn valmistelevat vaiheet, kuten hakemuksen hakeminen järjestelmästä, hakemuksen siirtäminen toiselle viranomaiselle tai sen palauttaminen hakijalle tai tuen saajalle korjattavaksi tai täydennettäväksi.

Ydinpalvelu muodostuu niistä prosessin vaiheista, joiden seurauksena hakemus käsitellään siten, että hakemuksesta voidaan prosessin päätteeksi tuottaa päätösesitys. Yksinkertaistettuna rahoittajan ydinpalvelussa rahoittaja luokittelee ja arvioi hankehakemuksen, laatii valintamuistion ja varaa hankkeelle rahoituksen. Hanke esitetään joko hylättäväksi tai hyväksyttäväksi. Maksaja puolestaan tarkastaa maksatushakemuksen kustannusten tukikelpoisuuden ja tiliöi maksettavaksi esittämänsä tukisumman. Lopuksi sekä rahoittaja että maksaja esittävät valmistelemansa päätösesityksen hyväksyttäväksi.

Konversio-termiä käytetään yleisesti käyttöliittymäsuunnittelussa. Se tarkoittaa toimintoa, joka sisältää muutoksen jostakin joksikin (Ruokonen 2016, 113). Rahoittajan ja maksajan ydinpalveluprosessissa tapahtuu konversio, kun hakemuksesta syntyy käsittelyprosessin seurauksena päätösesitys. Tässä vaiheessa käyttäjä saa palvelusta varsinaisen arvon (Tuulaniemi, 2011, 79). Konversion syntyminen on hankehakemus- ja päätösprosessin ja maksatushakemus- ja päätösprosessin kannalta kriittisin vaihe. Mahdolliset ongelmat tässä vaiheessa heijastuvat hankkeelle myöhemmin järjestelmässä tehtäviin toimenpiteisiin, kuten jo käynnissä olevalle hankkeelle tehtävään vaiheistettuun rahoitukseen perustuvaan rahoituspäätökseen tai paikan päällä varmennuksiin. Kyselyn prosessiarviointia ja käyttäjäkokemusta koskevat väittämät koskevat vain ydinpalveluprosessia, koska tämä on käyttäjän saaman hyödyn ja prosessin kulun kannalta tärkein vaihe.

Jälkipalveluun kuuluvat palvelupolun viimeiset vaiheet, joissa voidaan tarkastaa ja tulostaa tietoja, laatia muistiinpanoja tai korjata päätöksessä mahdollisesti olevia kirjoitusvirheitä. Rahoitus- ja maksatusprosessin esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu on kuvattu kuviossa 5.



Kuvio 5. Esi-, ydin- ja jälkipalvelu

8.3 Käyttäjäkokemuksen arviointi

Käyttäjäkokemusta on käsitelty teoreettisesti palvelumuotoilua koskevassa luvussa. Käyttäjäkokemuksen arviointi määrämuotoisella kyselyllä luotettavasti on varsin hankalaa, koska kokemuksethan ovat tiettyyn ajankohtaan sijoittuvia ja subjektiivisesti rakentuvia tilanteita (Korkman ym. 2001, 328).

Tässä tutkimuksessa päädyttiin soveltamaan väljästi Bosenicin ym. (2015, 54) käyttäjäkokemuksen arviointiin kehittämää UX Score -arviointityökalua. Useista muista käyttäjän käyttöön tarkoitetuista arviointityökaluista poiketen UX Score -arviointityökalu sisältää sekä käytettävyyden että kokemuksellisen osion. UX Score -työkalu perustuu Bosenicin ym. (2015, 54) kuvaukseen käyttäjäkokemuksen muodostumisesta. Tämä kuvaus on esitelty käyttäjäkokemuksen osa-alueet-luvussa.

Palvelupolkujen kuvauksen ja ydinpalveluprosessin tunnistamisen avulla muodostettu kyselyn väittämärunko jaoteltiin UX Score -työkalun ulottuvuuksia kuvaavien otsikoiden alle. Tämän jälkeen väittämärungon vierelle lisättiin Nielsenin (1993, 115-155) heuristisen arvioinnin kriteerit otsikkotasolla sekä Jääskön ym.

(2003), Tuulenmäen (2004, 89), Kurkisen ym. (2008, 12), Hyysalon (2009, 35), Tuulaniemen (2011, 74) ja Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (2014) käyttäjäkokemuksen määritelmien keskeiset tekijät. Näin saatiin aikaan käyttäjäkokemuksen arviointikehikko, jonka avulla voitiin ohjata sisällön luomista ja varmistaa, että väittämät huomioivat riittävällä tasolla käytettävyyden ja antavat kattavan kuvan käyttäjäkokemuksesta sen eri ulottuvuuksilla. Arviointikehikko on kuvattu liitteessä 1.

8.4 Käyttäjäkokemuksen muutoksen arviointi

Prosessi- ja palvelupolkukuvausten sekä arviointikriteerien asettamisen jälkeen luotiin kyselyn varsinaiset kysymykset ja väittämät. Näiden luomiseen vaikuttivat arviointikriteerien ja ydinpalveluprosessien sisältöjen ohella tutkimustulosten vertailtavuuden vaatimus, koska tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää, miten käyttäjäkokemukset ovat muuttuneet edellisen rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmiin nähden. Muutoksen selvittäminen edellyttää, että nykytilannetta voidaan verrata aiempaan tilanteeseen.

Kyselylomakkeesta olisi tullut liian pitkä, jos siihen olisi sisällytetty erillinen osio muutoksen arviointia varten, joten vertailu menneeseen toteutetaan eri lähteistä kerätyn aineiston avulla. Siksi tähän kyselyyn otettiin mukaan Rantahalmeen (2010) tutkimuksen kyselyn väittämiä siltä osin, kuin ne sisälsivät käyttäjäkokemukseen liittyviä ominaisuuksia. Vertailtavuuden vuoksi tässä kyselyssä käytetään kaikkien väittämien kohdalla samaa arviointiasteikkoa, kuin Rantahalmeen (2010) tutkimuksessa.

8.5 Järjestelmän kehittämistarpeiden arviointi

EURA 2014 -järjestelmän nykyisten rahoitus- ja maksatusprosessien kehittämistarpeita ja mahdollisen seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää koskevia odotuksia varten vastaajat voivat antaa avoimen sanallisen vastauksen. Valmiiden vastausvaihtoehtojen antaminen käyttäjien toiveita ja odotuksia vastaaviksi olisi ollut käytännössä mahdotonta.

8.6 Kyselylomakkeen tekninen rakenne

Kyselylomake alkaa tavanomaisesti vastaajan perustietojen selvittämällä. Perustietoja ovat sukupuoli, ikä, työkokemus rakennerahastotehtävistä vuosina, käyttäjärooli järjestelmässä ja organisaatio (välittävä toimielin).

Seuraavaksi lomakkeessa on 20 ydinprosessia koskevaa väittämää, joihin vastaaja valitsee vastausvaihtoehdon Likertin asteikkoa soveltaen *asia toteutuu täysin – asia ei toteudu* -asteikolta. Asteikko on viisiportainen, joskin *en osaa sanoa* -vastausvaihtoehto (numero 0) sallitaan.

Väittämissä käytetään EURA 2014 -järjestelmästä eli sähköisestä asiointipalvelusta lyhyesti palvelu-termiä. Palvelu-termin käyttö selitetään vastaajille kyselylomakkeessa. Kyselyyn vastaajia ohjeistetaan kyselylomakkeessa keskittymään vain oman ydinpalveluprosessinsa arvioimiseen. Se tapahtuu siten, että vastaajille kerrotaan kyselylomakkeessa ja saatekirjeen yhteydessä olevissa ohjeissa lyhyesti ja selkeästi, mitä prosessilla tässä kyselyssä tarkoitetaan ja mitä sen vaiheita vastaajan tulee arvioida. Jotta väittämät antaisivat mahdollisimman tarkkaa tietoa, varataan vastaajille mahdollisuus vielä täsmentää vastauksia sanallisesti, kun kaikkiin väittämiin on ensin vastattu.

Väittämiä seuraa kaksi avointa kysymystä. Ensimmäiseksi selvitetään nykyiseen järjestelmään liittyviä rahoitus- ja maksatusprosessien kehittämistarpeita käyttäjäkokemuksen näkökulmasta ja toiseksi tiedustellaan toiveita ja odotuksia seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää kohtaan. Jotta vastaaja kokisi, että hänelle tarjoutuu mahdollisuus antaa kattavaa palautetta ja siihen myös kannustetaan, varataan lomakkeen loppuun vielä mahdollisuus antaa palautetta muista mahdollisista järjestelmään liittyvistä asioista.

9 Kyselytutkimus EURA 2014 -järjestelmän rahoittaja- ja maksajaviranomaisille

Tässä tutkimuksessa laadullisella aineiston analyysillä on tarkoitus luoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysillä pyritään informaatioarvon kasvattamiseen luomalla hajanaisesta aineistosta selkeää

ja mielekästä. (Eskola & Suoranta 2014, 138.) Laadullisen aineiston analyysissä on kyse aineiston järjestämisestä sellaiseen muotoon, että sitä on mahdollista eritellä vastauksen etsimiseksi tutkimusongelmaan. Aineisto itsessään ei kerro mitään, vaan laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkinä on, että kaikissa vaiheissaan analyysi on uusien merkitysten rakentamista. Aineiston muodollisen järjestämisen jälkeen merkityksiä rakennetaan esittämällä kuvauksia, tekemällä päätelmiä ja tulkintoja sekä antamalla selityksiä tehdyille ratkaisuille. (Kaakkuri-Knuuttila 1992, 8.)

9.1 Aineiston järjestäminen

Tulosten analysointia varten aineisto piti käsitellä analysoitavaan muotoon. Tarkoituksena oli järjestää aineistoa siten, että tulokset voitaisiin analysoida olennaisilta osin tutkimuskysymysten mukaisessa rakenteessa. Aineiston käsittely aloitettiin tarkastelemalla Webropol-järjestelmässä kyselyn tulosten yhteenvetoreporttia. Tulosten esittäminen pelkän Webropol-raportin avulla ei ollut mahdollista siksi, että tuloksista selvästi suurin osa oli avoimia vastauksia, jotka oli järjestettävä käsiteltävään muotoon ennen kuin niitä voitiin analysoida. Webropol-raportin tiedot siirrettiin taulukkolaskentaohjelmaan jatkokäsittelyä varten.

Tulosten käsittely tilastolliseen tutkimukseen tarkoitetun järjestelmän avulla olisi ollut mahdollista väittämien osalta. Silloin olisi voitu tarkastella taustamuuttujien yhteyttä väittämien arvoihin. Tilastollista käsittelyä ei kuitenkaan tehty, koska runsaan avointen vastausten muodostaman aineiston avulla saatiin niin paljon väittämiä selittävää ja täydentävää tietoa, että tilastollisen analyysin tuottama lisätieto ei olisi ollut merkittävää johtopäätösten teon kannalta.

Kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen haettiin vastauksia väittämien avulla. Ensimmäinen tutkimuskysymys selvitti, millainen käyttäjäkokemus rahoittajille ja maksajille syntyy asiointipalvelun käytöstä hankehakemus- ja päätösprosessista sekä maksatushakemus- ja päätösprosessista. Toisen kysymyksen avulla selvitettiin, miten käyttäjäkokemus on muuttunut edelliseen ohjelmakauden verrattuna.

Rahoittajien ja maksajien väittämien tulokset koottiin taulukkomuotoon omina ryhminään. Tulokset esitetään taulukoissa yksityiskohtaisesti: jokaisen väittämän

kohdalla näkyy vastausten lukumäärä ja jakauma numeerisina arvoina ja prosentiosuuksina. Sitten molempien ryhmien väittämäkohtaiset keskiarvot koottiin yhteenvetotaulukkoon, jossa voidaan tarkastella rinnakkain rahoittajien ja maksajien käyttäjäkokemusta. Tämän vertailun lisäksi väittämien vastaukset lajiteltiin molempien ryhmien osalta erikseen arviointikehikon teemojen mukaisesti, jolloin voidaan todeta käyttäjäkokemusten jakautuminen eri kokemuksen osa-alueiden mukaisesti. Lopuksi rahoittajien ja maksajien väittämien tulokset asetettiin taulukkolaskentaohjelmassa rinnakkain Rantahalmeen (2010) tutkimuksen käyttäjäkokemusta koskeneiden vastausten kanssa. Tämä tarkastelu tehtiin ryhmäkohtaisten tulosten keskiarvoilla. Näin voidaan havaita käyttäjäkokemusten erot edellisestä ohjelmakaudesta nykyiseen.

Avoimia vastauksia saatiin varsin paljon, 182 kappaletta. Silmämääräisesti vastauksissa ei voitu havaita vallitsevia painotuksia joihinkin tiettyihin teemoihin. Vastaukset olivat aiheiltaan ja rakenteeltaan heterogeenisiä eivätkä aina vastanneet suoraan kyselylomakkeen kysymyksiin; yksi vastaus saattoi sisältää positiivista ja negatiivista palautetta sekä lisäksi kehittämisehdotuksia erilaisiin asioihin. Aineistoa ei voitu näin ollen analysoida puhtaasti kysymysten aiheiden tai tiettyjen aineistosta nousevien selkeiden teemojen perusteella.

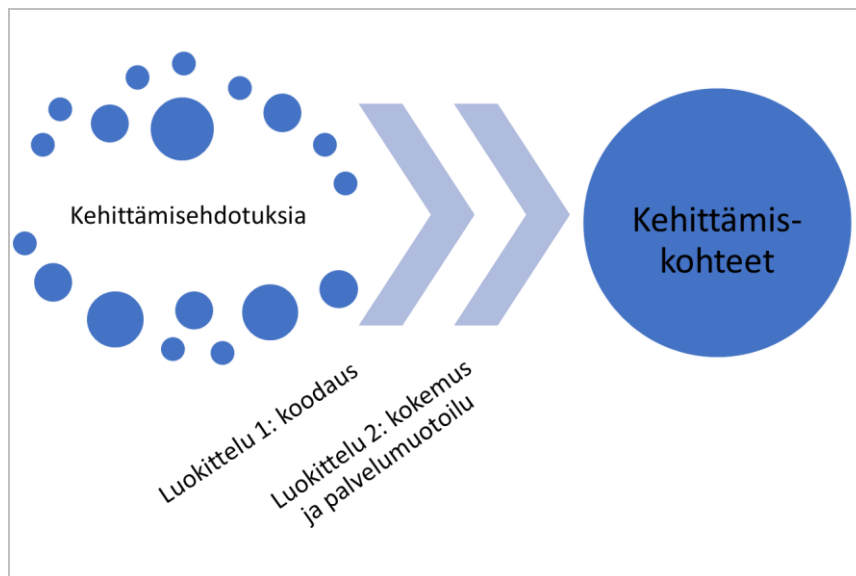
Avointen vastausten käsittely aloitettiin erittelemällä vastauksista jokainen seikka omaksi asiakseen, jolle annettiin asiaa kuvaava koodi. Käsittely perustui deduktiiviseen logiikkaan: Koodauksella pyrittiin löytämään aineistosta tiettyjä teoreettisiin ennakko-oletuksiin liittyviä teemoja, jotta koodaus tukisi tutkittavan ilmiön teorialähtöistä analyysia. Koodien piti olla myös selvästi yhdistettävissä EURA 2014 -järjestelmään. Koodit kuvasivat EURA 2014 -järjestelmän teknisiä toimintoja, toiminnallisuuksia ja kehittämismallia, kuten esimerkiksi navigointia, järjestelmän vaiheittaista kehittämismallia, prosessin sujuvuutta, raportointia ja kapasiteettia. Käytännössä koodit muodostettiin siten, että aluksi kirjattiin kyselystä yksittäisiä vastauksia ja hahmoteltiin niiden sisältöä kuvaavia koodeja. Tätä työtä jatkettiin niin kauan, kunnes uudentyyppisiä vastauksia ja tarvetta uusiin koodeihin ei enää ollut. Asioita muodostui erittelyn tuloksena 304 kappaletta ja koodeja

syntyi 31 kappaletta. Koodeja tarvittiin avointen vastausten jäsentämisessä analysoinnin kaikissa vaiheissa. Koodit muodostivat myös ensimmäisen luokittelutason, minkä takia tässä tutkimuksessa käytetään koodiluokka-termiä.

Koodauksen jälkeen asioista rajattiin pois kaikki muu paitsi selkeät kehittämis ehdotukset, koska kehittämis ehdotuksia kyselyllä oli tarkoitus selvittää. Tämän lisäksi kolmensadan asian käsittely tämän tutkimuksen laajuuden huomioiden olisi ollut mahdotonta. Koodatuista asioista kehittämis ehdotuksia oli 184 kappaletta.

Koodatut kehittämis ehdotukset käsiteltiin samankaltaisuuskaaviolla. Tuulaniemen (2011, 154) mukaan samankaltaisuuskaavion tarkoituksena on jäsentää tutkimustietoa. Aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja ne ryhmitellään yhteisten teemojen alle. Samankaltaisuuksilla tarkoitetaan tuloksissa esiintyviä teemoja ja aiheita. Toisiinsa liittyvät aiheet luokitellaan, otsikoidaan ja järjestellään aiheittain. Luokittelu nostaa esiin käyttäjälle olennaisia asioita. Luokittelussa käytettiin teoreettisen viitekehyksen perusteella luodun arviointikehikon mukaisia teemoja eli käytettävyyttä, tunnetta ja estetiikkaa. Näiden lisäksi aineiston luokittelussa käytettiin myös palvelumuotoilu-luokkaa, koska aineistosta haluttiin nostaa selkeästi esiin käyttäjäkeskeiseen kehittämiseen liittyvät kehittämis ehdotukset. Palvelumuotoilu-luokka perustuu niin ikään tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Näin aineisto oli luokiteltu yksityiskohtaisen koodiluokittelun lisäksi laajempiin luokkiin, joita nimitetään tässä tutkimuksessa kokemusluokiksi.

Kehittämis ehdotusten koodaus ja luokittelu samankaltaisuuskaaviolla on kuvattu kuviossa 6.



Kuvio 6. Kehittämisehdotusten koodaus ja luokittelu samankaltaisuuskaaviolla

Huomattavaa on, että samoja koodiluokkia voi sisältyä useaan kokemusluokkaan. Se johtuu siitä, että vastaajan alkuperäinen kehittämis ehdotus on luokiteltu sen perusteella, miten vastaaja on itse kuvannut kehittämis ehdotukseen liittyvää kokemustaan; esimerkiksi näkymä näytöllä -koodiluokassa osa vastaajista piti näkymää näytöllä teknisenä seikkana, kun taas osa vastaajista toi selvästi esille, että näkymä oli esteettinen seikka. Tällä tavalla luokittelemalla haluttiin eritellä aineistosta tarkasti kaikki kokemuksen osa-alueet, tuoda esille vastausten vivah-teita ja säilyttää näin kokemusten aitous. Koodauksen kannalta haastavaa oli vastausta parhaiten kuvaavan koodin valinta, koska monet kehittämis ehdotukset olisivat voineet kuulua useaan eri koodiluokkaan. Tällaisissa tilanteissa koodin valinta perustui tutkijan käytännön rakennerahastotyökokemuksen myötä synty-neeseen tulkintaan.

Kolmannen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli selvittää, miten tietojärjestel-män hankehakemus- ja päätösprossia ja maksatushakemus- ja päätösprosessia tulisi kehittää paremman käyttäjäkokemuksen saavuttamiseksi nyt ja tulevaisuu-
dessa. Kyselylomakkeella pyydettiin kehittämis ehdotuksia EURA 2014 -järjestel-män hankehakemus- ja päätösprossiin sekä maksatushakemus- ja päätöspro-
sessiin ja tulevaisuuden rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmään. Vas-
taajilla oli myös mahdollisuus täydentää sanallisesti väittämien avulla teke-
määnsä arviointia ja antaa muita vapaamuotoisia kehittämis ehdotuksia. Käytän-

nössä väittämien täydennykset ja muut kehittämis ehdotukset olivat sekä rahoittajilla että maksajilla ehdotuksia nykyisen tietojärjestelmän rahoitus- ja maksatusprosessien kehittämiseksi. Siksi kehittämis ehdotuksia ei lajiteltu kyselylomakkeen otsikoiden mukaisesti, vaan lajittelu tehtiin aikaulottuvuuden ja käyttäjäroolin perusteella nykyisyyttä ja tulevaisuutta koskeviin kehittämis ehdotuksiin. Vastausten asiatasolle purkamisen, samankaltaisuuskaaviolla käsittelyn sekä rooli- ja aikaulottuvuuden perusteella tehdyn jaottelun avulla saatiin aikaan rakenne, jossa aineistosta voitiin havaita, miten rahoittajien ja maksajien mielestä rakennerahastotietojärjestelmää tulisi kehittää nyt ja tulevaisuudessa.

Neljännessä tutkimuskysymyksessä oli kyse siitä, miten edellä tunnistettuja kehittämiskohteita voitaisiin kehittää palvelumuotoilun avulla. Aineistosta täytyi nyt saada selville asiat, joita vastaajat olivat pitäneet vastausten lukumäärän ja jakauman perusteella merkittävimpinä kehittämiskohteina. Tarkasteluun otettiin rahoittajien ja maksajien vastaukset yhteisesti ilman käyttäjäroolin mukaista jakoa, koska palvelumuotoilun näkökulmasta tarkasteltuna rooli- ja aika-eroilla ei ollut enää merkitystä: palvelumuotoilun kehittämismenetelmät ovat samoja rakennerahastotietojärjestelmän roolista riippumatta.

Taulukkolaskennan avulla aineistosta voitiin erottaa asiat eli koodiluokat, joihin oli annettu eniten kehittämis ehdotuksia. Näistä asioista valittiin viisi eniten vastauksia saanutta koodiluokkaa analysoitavaksi kehittämiskohteiksi. Nämä 15-31 % kaikista kehittämis ehdotuksista saaneista koodiluokista muodostivat kokonaisuutena 43 % kaikista kehittämis ehdotuksista. Useampien koodiluokkien valinta ei olisi ollut tarkoituksenmukaista, koska alle 15 % kaikista kehittämis ehdotuksista saaneissa koodiluokissa oli erittäin suurta hajontaa; mikään niistä ei enää noussut selkeästi esille.

9.2 Taustatiedot

Kyselyn perusjoukko muodostui 204 rahoittaja- ja maksajakäyttäjistä, joista rahoittajia on 128 ja maksajia 76. Kyselytutkimukseen vastasi 67 henkilöä, jolloin vastausprosentiksi muodostui 33 %. Molemmissa käyttäjäryhmissä vastausprosentti oli vastaavasti 33 %. Hylättyjä vastauksia ei ollut.

Työ- ja elinkeinoministeriöön rakennerahastojen hallintoviranomaiselle toimitettiin välittömästi kyselyn päätyttyä Webropol-järjestelmästä tulostettu perusraportti kehittämistyön tueksi. Perusraportista käyvät ilmi kaikki kyselyn vastaukset sel-
laisinaan ilman analytiikkaa.

Tulosten kuvailussa tässä tutkimuksessa käytetään taulukossa 1 esitettyjä ar-
voja.

Arviointiasteikko väittämissä	Arviointiasteikko tulosten kuvailussa
0 = En osaa sanoa	-
1 = Asia ei toteudu	Erittäin heikko (taso)
2 = Asia toteutuu heikosti	Heikko (taso)
3 = Asia toteutuu tydyttävästi	Tyydyttävä (taso)
4 = Asia toteutuu hyvin	Hyvä (taso)
5 = Asia toteutuu kiitettävästi	Kiitettävä (taso)

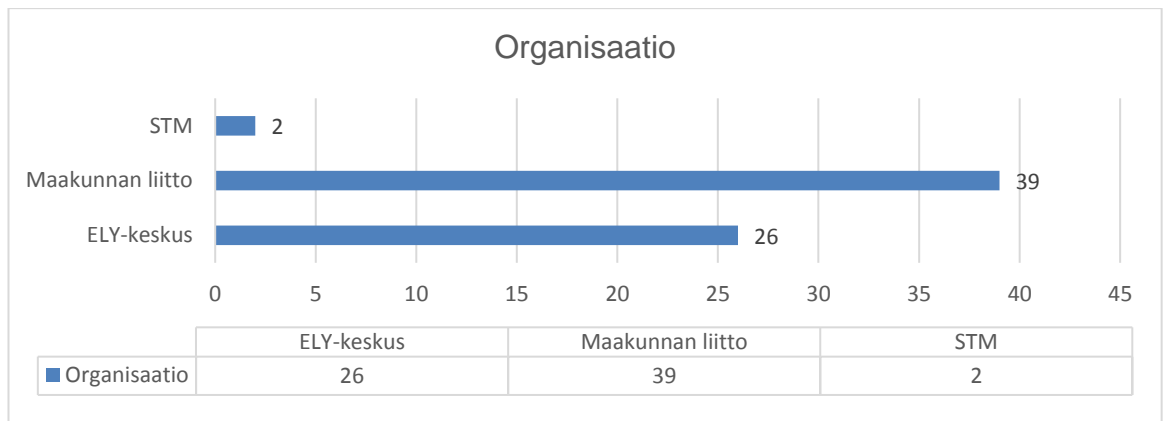
Taulukko 1. Arviointiasteikot

Tuloksia havainnollistavassa grafiikassa käytetään kokemusluokissa myös väri-
koodeja, jotka on kuvattu taulukossa 2.

Väri	Kokemusluokka
Harmaa	Tunne
Sininen	Käytettävyys
Oranssi	Estetiikka
Keltainen	Palvelumuotoilu

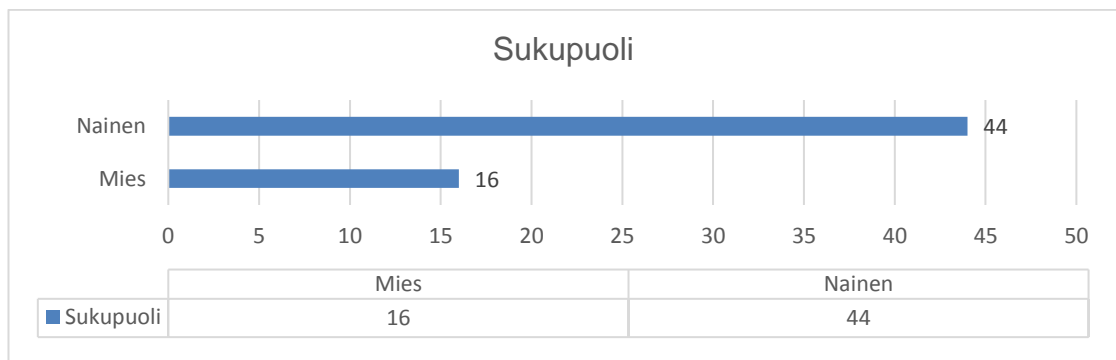
Taulukko 2. Kokemusluokat ja värikoodit

Taulukosta 3 voidaan havaita, että vastaajista suurin osa työskentelee maakun-
tien liitoissa. Maakuntien liittojen suuri osuus johtuu todennäköisesti siitä, että
opinnäytetyökyselyn kanssa samaan aikaan oli meneillään toinen kyselytutki-
mus, jossa erityisesti liittojen rahoittajilta oli pyydetty EURA 2014 -järjestelmää
koskevia kehittämis ehdotuksia. Tämän takia liittojen rahoittajat olivat ilmeisesti
motivoituneita vastaamaan kyselyihin. Opinnäytetyötutkimusta tehdessä tämän
toisen kyselyn toteutus ei ollut tiedossa. Sosiaali- ja terveysministeriön vähäinen
vastaajamäärä johtuu siitä, että siellä työskentelee vain muutamia rakennerahas-
toasiantuntijoita.



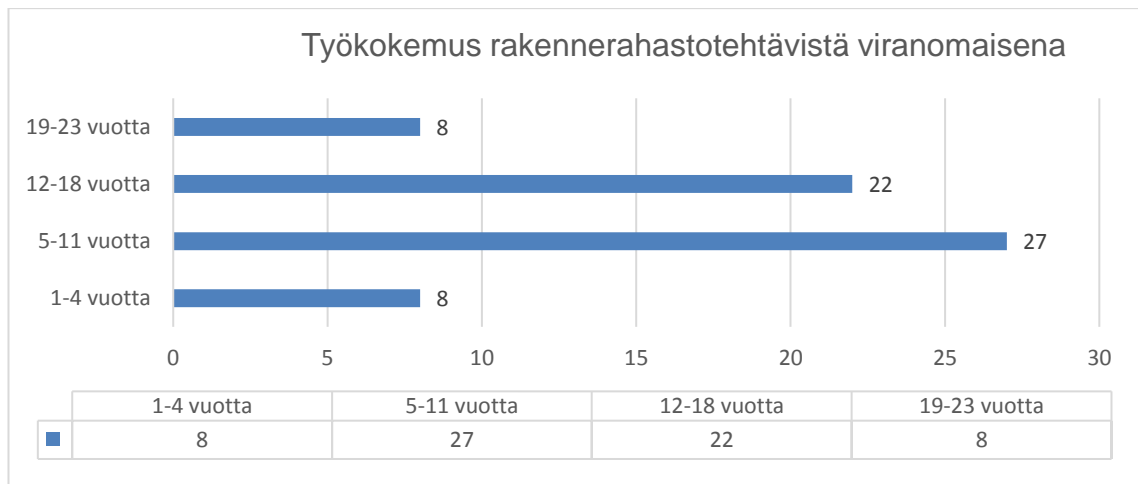
Taulukko 3. Vastaajien organisaatiot

Sukupuolta koskeneeseen kysymykseen vastasi 60 henkilöä. Vastanneista 73 % on naisia. Se selittyy sillä, että kaikista välittävien toimielinten rakennerahasto-tehtävissä toimivista rahoittaja- ja maksajavirkailijoista naisia on 75 %. Vastaajien sukupuolijakauma on kuvattu taulukossa 4.



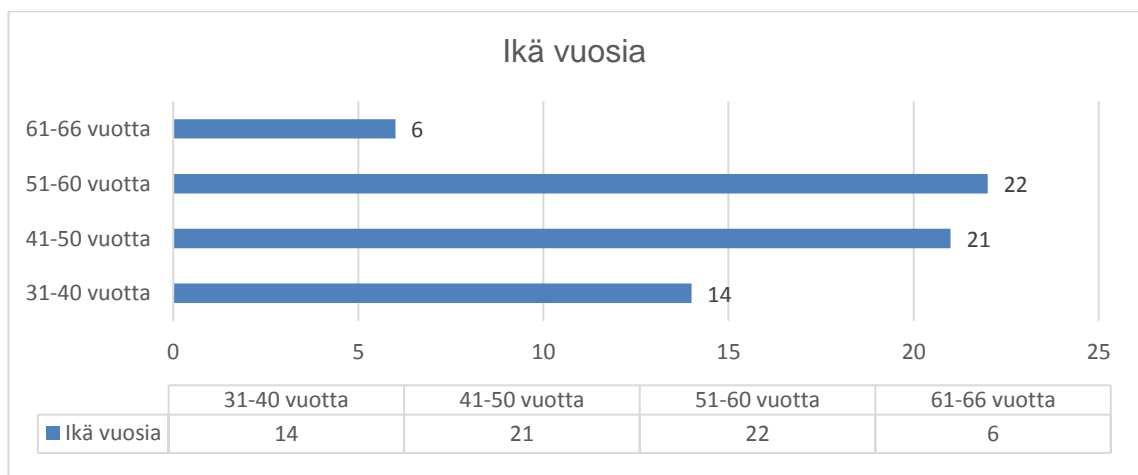
Taulukko 4. Vastaajien sukupuoli

Kysymykseen työkokemuksesta rakennerahastotehtävistä vastasi 65 henkilöä. Vastaajien työkokemus rakennerahastotehtävistä osoittaa, että suurin osa vastaajista on työskennellyt rakennerahastotehtävissä useammalla kuin yhdellä rakennerahasto-ohjelmakaudella. Vastaajilla on näin kokemusta sekä kokonaan sähköisistä että osin järjestelmäavusteisista työprosesseista. Monella on kokemuksia myös ensimmäisen ohjelmakauden täysin manuaalisista prosesseista. Vastaajilla on pitkä kokemus rakennerahastotehtävistä, joten voidaan katsoa, että vastaukset ovat luotettavia ja vastaajat ovat voineet perustellusti arvioida kyselyn kohtia myös edellistä ohjelmakautta koskevan vertailun osalta. Vastaajien työkokemus rakennerahastotehtävistä käy ilmi taulukosta 5.



Taulukko 5. Vastaajien työkokemus rakennerahastotehtävistä viranomaisena

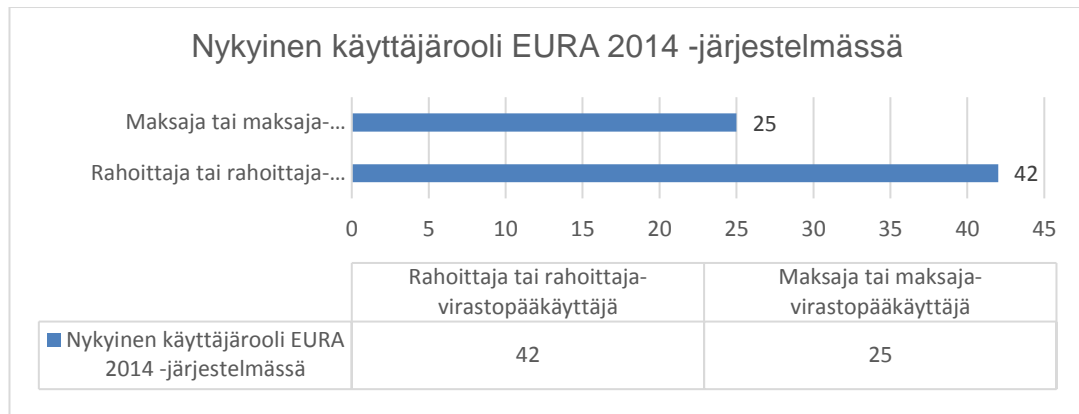
Vastaajista 63 ilmoitti ikänsä. Nuorin vastaaja on 31-vuotias ja vanhin 66-vuotias. Ikä pyydettiin ilmoittamaan kyselyssä täsmällisenä numerona. Ikäryhmämukainen luokittelu tehtiin aineistoa järjestettäessä. Ikärakenteen perusteella rakennerahastotehtäviin hakeudutaan vasta sitten, kun on jo hankittua työkokemusta ja korkeakoulututkinto. Ikänsä puolesta työuraansa aloittelevia ei rakennerahastotehtävissä ole. Vastaajien ikä on esitetty taulukossa 6.



Taulukko 6. Vastaajien ikä

Käyttäjäroolia koskeneeseen kysymykseen oli pakollista vastata, koska seuraavat kysymykset ohjautuivat käyttäjäroolin mukaisesti. Taulukosta 7 voidaan havaita, että suurin osa vastaajista on rahoittajia (tai rahoittaja-virastopääkäyttäjiä), mikä selittyy todennäköisesti samoilla syillä kuin maakuntien liittojen suuri osuus vastaajien organisaatioista. Toinen selittävä tekijä on se, että kaikissa välittävissä toimielimissä rakennerahastotehtävissä on enemmän rahoittajia kuin maksajia.

Rahoittajien osuus on 63 % kaikista rakennerahastotehtävissä työskentelevistä rahoittaja- ja maksajavirkailijoista. Osassa maakuntien liittoja ei rakennerahastojen nykyisen hallintomallin perusteella työskentele lainkaan maksajia vaan näiden liittojen hankkeiden maksatukset käsitellään keskitetysti tietyissä liitoissa.



Taulukko 7. Vastaajien nykyinen käyttäjärooli EURA 2014 -järjestelmässä

9.3 Hankehakemus- ja päätösprosessien sekä maksatushakemus- ja päätösprosessin arviointi EURA 2014 -järjestelmässä

Kysymys rahoittajille: Arvioi väittämien avulla käyttäjäkokemustasi hankehakemuksen ja -päätöksen käsittelyprosessista EURA 2014 -järjestelmässä.

Kysymys maksajille: Arvioi väittämien avulla käyttäjäkokemustasi maksatushakemuksen ja -päätöksen käsittelyprosessista EURA 2014 -järjestelmässä.

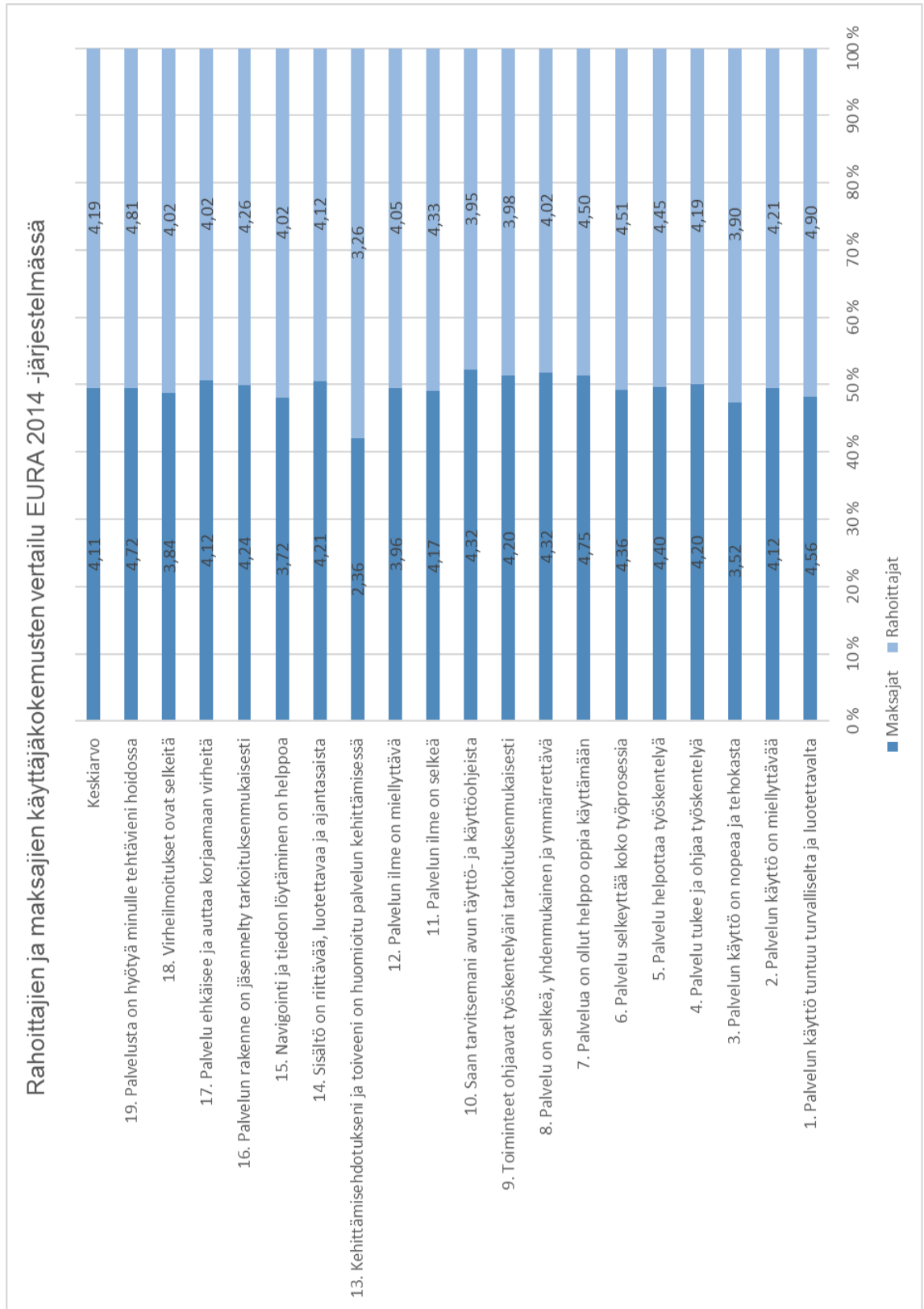
Tässä luvussa esitetään aluksi rahoittajien ja maksajien väittämien avulla arvioitujen käyttäjäkokemusten yhteenveto keskiarvotasolla ja vertaillaan käyttäjäryhmien tuloksia keskenään. Molempien käyttäjäryhmien vastaukset ovat kovin samankaltaisia ja yleisesti varsin hyvällä tasolla. Siksi tulosten tarkastelu rinnakkain vertaillen on tiedon käsittelyn kannalta tehokkaampaa ja havainnollisempaa, kuin molempien ryhmien taulukoiden läpikäynti erikseen. Rahoittajien ja maksajien väittämien avulla tekemät yksityiskohtaiset arvioinnit esitetään erikseen taulukoituina liitteessä 2 ja liitteessä 3.

Kuviosta 7 havaitaan, että rahoittajien ja maksajien käyttäjäkokemus keskiarvolla ilmaistuna on hyvä (rahoittajat 4,19 ja maksajat 4,11). Molemmat ryhmät ovat arvioineet useimpien arvioitavien kohteiden toteutuvan keskiarvotasolla hyvin, jolloin numeerinen arvio on tasoa 4.

Rahoittajien parhaan arvion saa väittämä, jossa arvioidaan palvelun tuntua turvalliselta ja luotettavalta (4,90). Maksajat pitävät parhaana palvelun käytön oppimisen helppoutta (4,75).

Sekä rahoittajat että maksajat ovat antaneet heikoimman arvion siihen kohtaan, missä arvioidaan omien kehittämis ehdotusten huomiointia järjestelmän kehittämisessä. Maksajien mukaan asia toteutuu heikosti (2,36) ja rahoittajien mukaan tyydyttävästi (3,26).

Vaikka molempien ryhmien arviot ovat keskiarvotasolla samankaltaisia, voidaan joitain pieniä eroja ryhmien välillä havaita. Virheilmoitukset ovat rahoittajien mielestä hieman selkeämpiä kuin maksajien mielestä (rahoittajat 4,02 ja maksajat 3,84). Rahoittajat pitävät navigointia ja tiedon löytämistä helpompana kuin maksajat (rahoittajat 4,02 ja maksajat 3,72) ja palvelun ilmettä miellyttävämpänä kuin maksajat (rahoittajat 4,05 ja maksajat 3,96). Maksajat kokevat saavansa apua täyttö- ja käyttöohjeista paremmin kuin rahoittajat (maksajat 4,32 ja rahoittajat 3,95). Maksajat kokevat palvelun ohjaavan työskentelyä tarkoituksenmukaisemmin kuin rahoittajat (maksajat 4,20 ja rahoittajat 3,98).



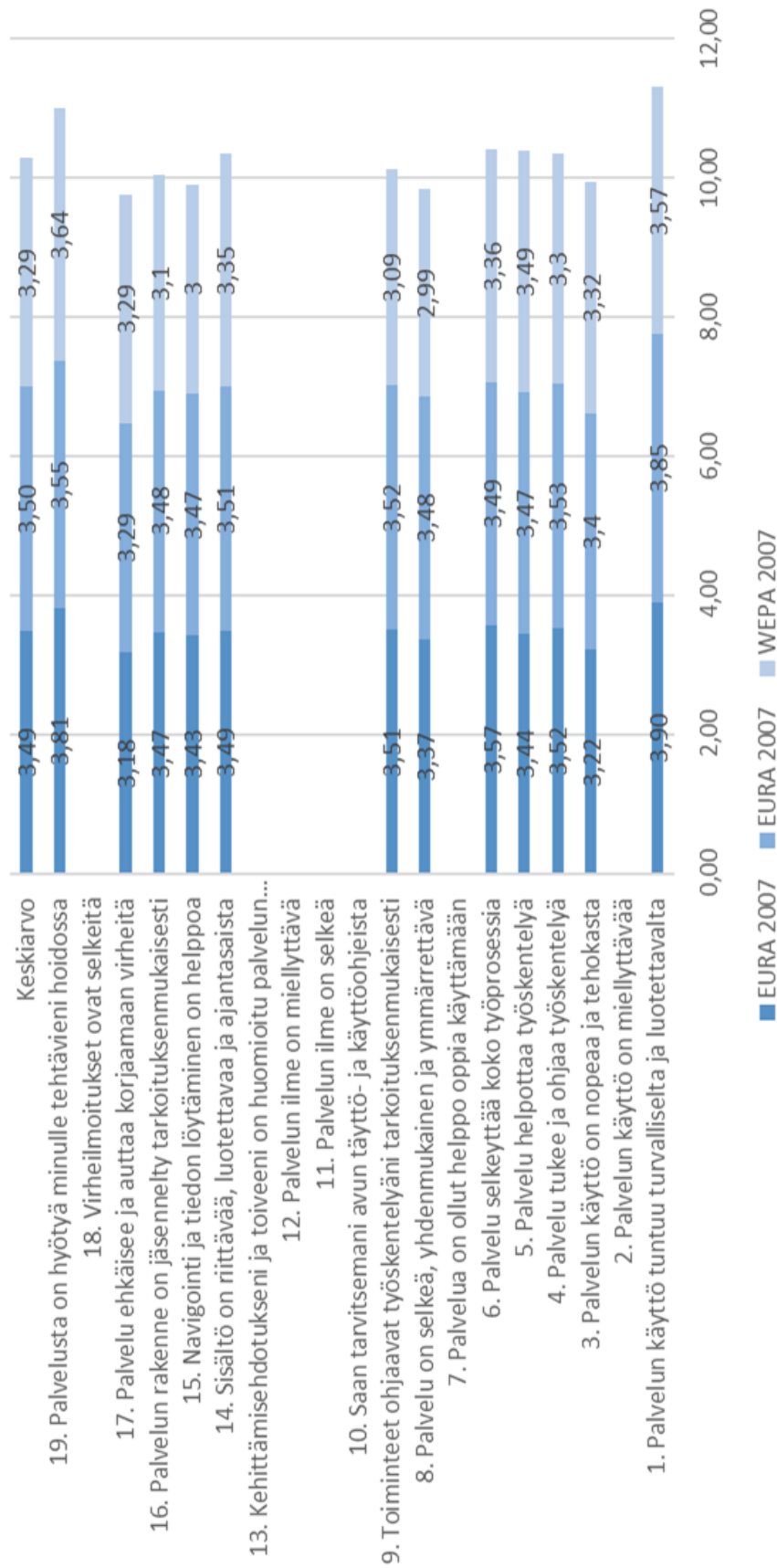
Kuvio 7. Väittämät: Rahoittajien ja maksajien käyttäjäkokemusten vertailu EURA 2014 -järjestelmässä

9.4 Käyttäjäkokemusten vertailu rakennerahasto-ohjelmakauden 2007-2013 tietojärjestelmiin

Seuraavaksi verrataan erikseen rahoittajien ja maksajien käyttäjäkokemuksia edellisen rakennerahasto-ohjelmakauden kokemuksiin nähden.

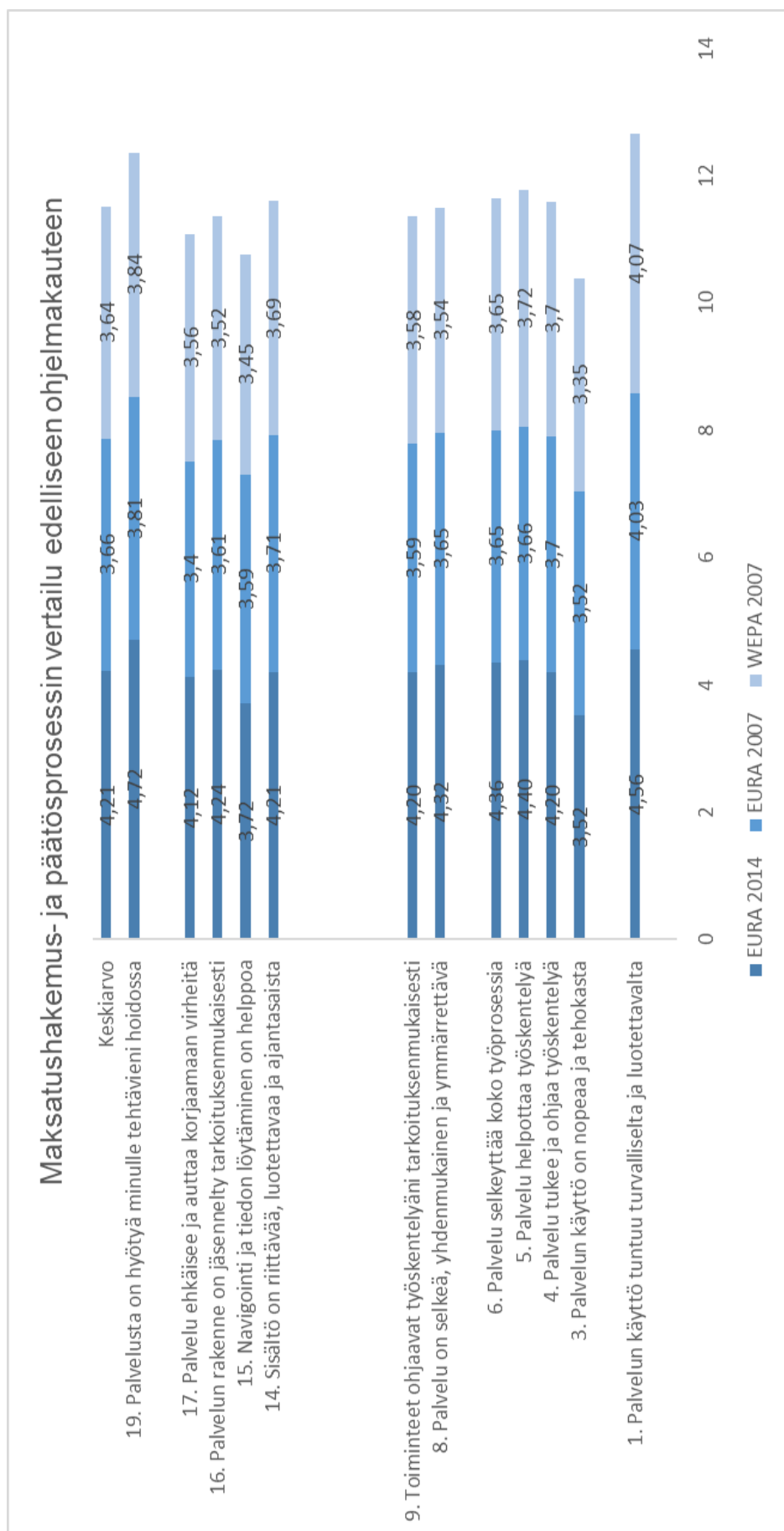
Rahoittajat arvioivat kokonaisuudessaan käyttäjäkokemuksensa parhaaksi EURA 2007 -järjestelmässä (3,50), joskin ero EURA 2014 -järjestelmään on hyvin pieni (3,49). WEPA 2007 -järjestelmä sai muutoin heikoimmat arviot, mutta palvelu helpottaa työskentelyä -kohdassa se arvioitiin parhaaksi (3,49) ja palvelu ehkäisee ja auttaa korjaamaan virheitä -kohdassa yhtä hyväksi kuin EURA 2007 -järjestelmä (3,29). Hankehakemus- ja päätösprosessien vertailu edelliseen ohjelmakauteen on esitetty kuviossa 8.

Hankehakemus- ja päätösprosessin vertailu edelliseen ohjelmakauteen



Kuvio 8. Hankehakemus- ja päätösprosessien vertailu edelliseen ohjelmakauteen

Maksajat arvioivat käyttäjäkokemuksensa EURA 2014 -järjestelmässä selvästi paremmaksi kuin rakennerahasto-ohjelmakauden 2007-2013 tietojärjestelmissä. EURA 2014 -järjestelmä saa kaikkien väittämien kohdalla parhaan arvion. Maksatushakemus- ja päätösprosessien vertailu edelliseen ohjelmakauteen on esitetty kuviossa 9.



Kuvio 9. Maksatushakemus- ja päätösprosessien vertailu edelliseen ohjelmakauteen

9.5 Käyttäjäkokemuksen arviointi arviointikehikon avulla

Seuraavaksi tarkastellaan rahoittajien ja maksajien käyttäjäkokemusta arviointikehikon avulla. Väittämät on jaettu arviointikehikon osa-alueittain tunne-, käytettävyys- ja estetiikkaosiin, jotka perustuvat kaikkien tässä tutkimuksessa käytettyjen lähteiden mukaisiin käyttäjäkokemuksen osa-alueisiin. Arviointikehikkoon perustuva arviointi on koottu liitteeseen 4. Taulukosta voidaan havaita väittämittäin yksityiskohtaisesti, mistä tekijöistä käyttäjien kokemus teoreettisen viitekehyksen mukaan syntyy ja miten he ovat kokemustaan arvioineet. Taulukossa käytettävät numeeriset arvot ovat väittämien keskiarvoja. Kehikossa kuvatun käyttäjäkokemuksen eri osa-alueiden mukaista järjestystä varten väittämien järjestys on taulukossa erilainen kuin varsinaisessa kyselyssä.

Tunneosio arvioidaan käytetyllä kehikolla kokonaisuutena heikoimmaksi osa-alueeksi, joskin keskiarvo on siinäkin selvästi tyydyttävällä tasolla (keskiarvo 3,90). Se selittyy sillä, että käyttäjät kokevat, että heidän kehittämis ehdotuksensa ja toiveensa on huomioitu palvelun kehittämisessä maksajien osalta heikosti tai rahoittajien osalta tyydyttävästi.

Käytettävyys-osa-alue saa kokonaisuutena parhaan arvion (keskiarvo 4,20). Tällä on suuri merkitys, koska tietojärjestelmissä käytettävyys on erityisen tärkeää. Käytettävyyden tärkeys näkyy myös siinä, että avoimilla kysymyksillä selvitetystä kehittämis ehdotuksista suurin osa molempien käyttäjäryhmien antamista runsaista kehittämis ehdotuksista (rahoittajat 74 % ja maksajat 80 %) koskee käytettävyyttä useista eri näkökulmista ja prosessin vaiheista tarkasteltuna, vaikka käytettävyys arvioidaankin yleisesti hyväksi.

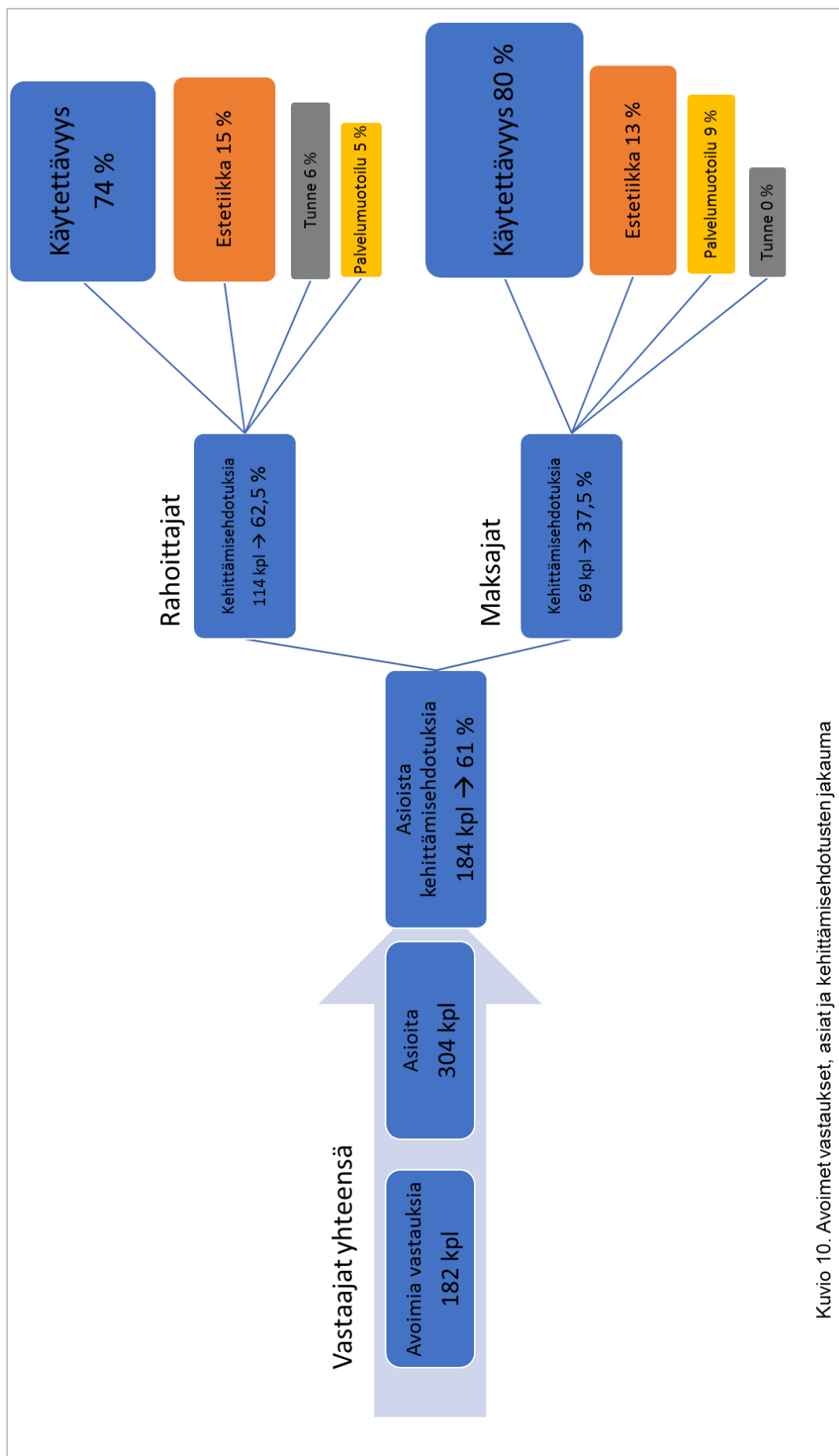
Estetiikka on hyvällä tasolla (keskiarvo 4,13), joskin useissa avoimissa kehittämis ehdotuksissa visuaalisuutta toivottiin kehitettävän.

9.6 Ehdotukset käyttäjäkokemuksen kehittämiseksi

Kyselylomakkeella oli avoimia kysymyksiä, joilla haluttiin selvittää, miten hankehakemus- ja päätösprosessia sekä maksatushakemus- ja päätösprosessia voitaisiin kehittää, jotta rahoittajien ja maksajien käyttäjäkokemus olisi nykyistä pa-

rempi. Lisäksi pyydettiin kehittämisehdotuksia mahdollisen seuraavan rakenne-
rahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän kehittämiseksi. Kehittämisehdotusten
lukumäärä ja jakauma käyttäjärooleittain sekä arviointikehikon osa-alueittain on
kuvattu kuviossa 10. Kuviossa on lisäksi eritelty käyttäjäkeskeistä kehittämistä
koskeneet kehittämisehdotukset palvelumuotoilu-luokkaan.

Hankehakemus- ja päätös sekä maksatushakemus ja -pätösprosessien kehittä-
misehdotuksia koskevissa luvuissa avataan tarkemmin kolme eniten kehittämis-
ehdotuksia saanutta luokkaa sekä palvelumuotoilu-luokkaan saadut vastaukset.
Käsittely on rajattu tällä tavoin siksi, että kyselylomakkeessa pyydettiin vastaajia
antamaan vastaavasti enintään kolme kehittämisehdotusta. Tutkimuksen aiheen
kannalta on tarkoituksenmukaista avata kaikki käyttäjälähtöisyyttä koskeneet ke-
hittämisehdotukset.



Kuvio 10. Avoimet vastaukset, asiat ja kehittämisehdotusten jakauma

9.6.1 Hankehakemus ja -päättösprosessin kehittäminen

Kysymys: Miten hankehakemus ja -päättösprosessia tulisi kehittää EURA 2014 -järjestelmässä, jotta käyttäjäkokemuksesi olisi nykyistä parempi? Mainitse 1-3 käyttäjäkokemuksesi kannalta tärkeintä kehittämiskohdetta.

EURA 2014 -järjestelmän hankehakemus- ja päättösprosessiin liittyviä kehittämis-ehdotuksia saatiin myös kyselyn muista osioista, jotka oli aiemmin selvitetyn aineiston järjestämisen yhteydessä päätetty sisällyttää samaan kehittämisen nykytilaa koskeviin kehittämisehdotuksiin. Kehittämisehdotuksia saatiin 56 kappaletta. Kehittämisehdotusten määrä ja jakauma koodi- ja kokemusluokittain on esitetty kuviossa 11.

HANKEHAKEMUS JA -PÄÄTÖSPROSESSIN KEHITTÄMISEHDOTUKSET EURA 2014 -JÄRJESTELMÄSSÄ

■ Käytettävyys ■ Estetiikka ■ Tunne ■ Palvelumuotoilu

Käyttö- ja täyttöohjeet 4	Häilytykset, ilmoitukset ja muistutukset 3	Liitteiden käsittely 3	Raportointi 3	Painikkeet ja toiminnot 3	Visuaalisuus 1	De Minimis 1					
							Selkeys 2	Hakijan vaikeudet hankehakemukset 1	Valintaesitys 1		
Painikkeet ja toiminnot 4	De minimis 2	Kapasiteetti tai hitaus 2	Luokittelutiedot 2	Näkymä näytöllä 2	Käyttäjälähtöisyys 2	Valintaesitys 1					
							Hakijan vaikeudet hankehakemus 2	Järjestelmä yleisesti 1	Navigointi 1	Virheiden korjaaminen 1	Yksinkertaisuus 1
Prosessin sujuvuus 4	Hakijan vaikeudet hankehakemus 2	Indikaattorit 1	Muutos- ja päätös 1	Näkymä näytöllä 1	Selkeys 1	Käyttäjälähtöisyys 1	Käyttö- ja täyttöohjeet 1	Luokittelu 1	Kapasiteetti tai hitaus 1	Hallinnon keventäminen	

Kuvio 11. Hankehakemus ja -päättöprosessin kehittämisehdotukset EURA 2014 -järjestelmässä

'Kuvasta voidaan havaita, että kehittämis ehdotuksissa on erittäin suurta hajontaa. Vain painikkeet ja toiminnot -luokka (yht. 7 kpl) sekä käyttö- ja täyttöohjeet -luokka (yht. 5 kpl) saavat selvästi eniten kehittämis ehdotuksia. Kolmanneksi eniten kehittämis ehdotuksia saa prosessin sujuvuus (4 kpl). Käyttäjälähtöisyydessä on 3 kehittämis ehdotusta.

Painikkeet ja toiminnot -luokan kehittämis ehdotuksissa sisältyy mm. seuraavia asioita: Tekstikenttiä pidetään liian lyhyinä ja painikkeiden määrää ja sijaintia puutteellisena. Tämä pakottaa tulostamaan järjestelmästä paperille hakemuksia ja raportteja, joita pitäisi voida lukea järjestelmässä sähköisessä muodossa.

Käyttö- ja täyttöohjeisiin liittyviä kehittämis ehdotuksissa ehdotetaan, että ohjeiden tulisi nykyistä selkeämmin ohjata oikeisiin valintoihin. Prosessin sujuvuutta tulisi kehittää hakemusten, päätösesitysten ja raporttien eri käsittelyvaiheista toiseen siirtymistä helpottamalla. Rahoituksen hallintaa tulisi automatisoida entisestään.

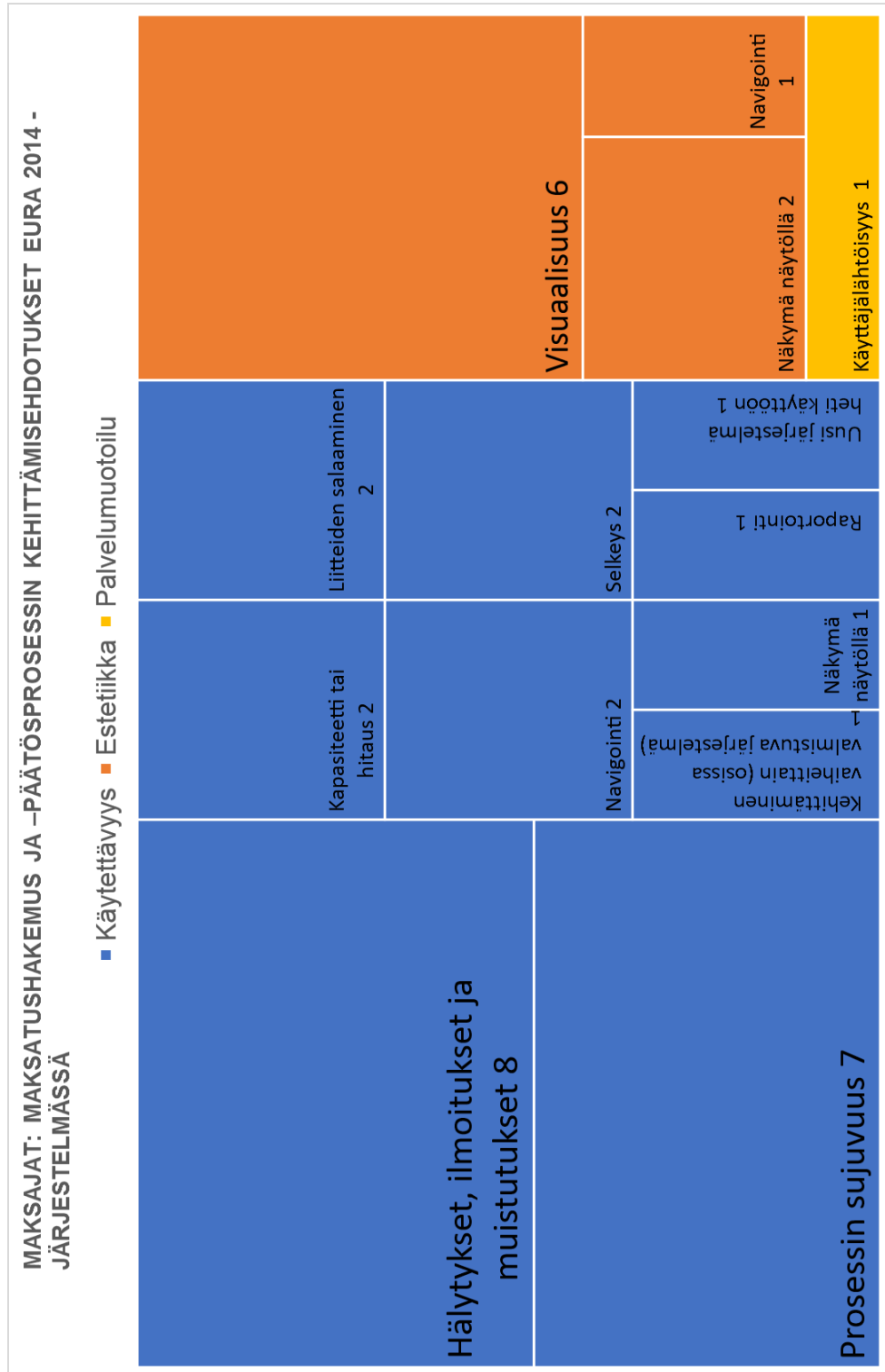
Käyttäjälähtöisyys-luokkaan kuuluvissa kehittämis ehdotuksissa todetaan, että järjestelmän kehittämiseen tulisi ottaa käytännön käyttäjät mukaan. Lisäksi todetaan, että käyttäjien kokemuksia ohjelmakauden 2007-2013 tietojärjestelmistä ei huomioitu riittävästi ohjelmakauden 2014-2020 tietojärjestelmien suunnittelussa. Vastaajien mukaan kehittämis työryhmiin valikoitui tuolloin kovin vähän tietojärjestelmiä käyttäneitä henkilöitä.

9.6.2 Maksatushakemus ja -päättösprosessin kehittäminen

Kysymys: Miten maksatushakemus ja -päättösprosessia tulisi kehittää EURA 2014 -järjestelmässä, jotta käyttäjäkokemuksesi olisi nykyistä parempi? Mainitse 1-3 käyttäjäkokemuksesi kannalta tärkeintä kehittämiskohdetta.

EURA 2014 -järjestelmän maksatushakemus- ja päättösprosessiin liittyviä kehittämis ehdotuksia saatiin myös kyselyn muista osioista, jotka oli aiemmin selvitetyn aineiston järjestämisen yhteydessä päätetty sisällyttää samaan kehittämisen nykytilaa koskeviin kehittämis ehdotuksiin. Kehittämis ehdotuksia EURA 2014 -jär-

jestelmän maksatushakemus ja -päättöprosessien kehittämiseksi saatiin 37 kappaletta. Kehittämisehdotusten määrä ja jakauma koodi- ja kokemusluokittain on esitetty kuviossa 12.



Kuvio 12. Maksatushakemus- ja päättöprosessin kehittämisehdotukset EURA 2014 -järjestelmässä

Eniten kehittämisehdotuksia vastaajat esittävät hälytykset, ilmoitukset ja muistutukset -koodiluokan asioihin (8 kpl). Toiseksi eniten kehittämisehdotuksia saa prosessin sujuvuus (7 kpl) ja kolmanneksi eniten visuaalisuus (6 kpl). Käyttäjälähtöisyyttä koskee yksi kehittämisehdotus.

Hälytykset, ilmoitukset ja muistutukset sisältävät ehdotuksia oman työn sujuvuuden ja hallinnan kehittämiseksi: Ilmoitus siitä, kun lisäselvitys hankkeen toteuttajalta on saapunut sekä oma työjono kaikista itselle osoitetuista hakemuksista ja asiakirjoista järjestelmän etusivulle.

Saapuneet oikaisuvaatimukset, valmistuneet rahoituspäätökset kuin myös Euraan liittoon viranomaiskäsittelyyn jätetyt maksatushakemukset pitäisi saada näkyviin yhteen sivunäkymään. Nyt näitä joutuu hakemaan hankkeiden kohdalta tai hitaalla haku-toiminnolla, hankkeita on kymmeniä. ja poimimaan hakulistasta. Esim. oikaisuvaatimuksia ei voi hakea edes hakutoiminnolla. Mikäli sinuun ei ole otettu yhteyttä etukäteen, et tiedä, esim. oikaisuvaatimuksesta onko sellainen jätetty viranomaiskäsittelyyn, koska sitä et näe järjestelmästä muutoin, kun oikaisuvaatimuksen tehneen hankkeen kohdalta hankekartasta. Tämä on vakava työtä hankaloittava puute.

Prosessin sujuvuuteen ehdotetaan hyvin erilaisia yksityiskohtaisia toimenpiteitä. Toisin kuin automatisointia toivovien rahoittajien kohdalla, maksajien vastauksissa ilmenee toive puuttua järjestelmän ohjaamaan prosessiin: *Tulisi "vapauttaa" tukiprosentilla maksaminen, ts. että maksaja pääsisi korjaamaan ulos maksettavaa summaa (vastaamaan päätöksen mukaista summaa).*

Vastauksissa tulee myös esille toiveita informatiivisesta, selkeästä ja käyttäjää yksilöllisesti palvelevasta järjestelmästä: Rahoituserien toteutumisen seurannan tulisi olla automaattista, koska *nyt edellytetään maksajilta rahoituserien toteutumisista maksatuskausittain. Tämä ei ole mahdollista ilman erillistä Excel-taulukko-seurantaa. Järjestelmän piti hoitaa tämä automaattisesti.* Esille tulee myös hakemuksen käsittelyprosessista päätöksen käsittelyprosessiin siirtymisen epätarkoituksenmukaiseksi koettu vaiheistus vastaavasti kuten rahoittajien prosesseissa. Visuaalisuutta toivotaan parannettavaksi suuremmalla ja tummemmalla fonttikoolla sekä tietyissä kohdin värikorostuksella.

9.6.3 Toiveet ja odotukset seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää kohtaan

Kysymys: Millaisia toiveita ja odotuksia sinulla on mahdollisen seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden (alk. 2021) tietojärjestelmää kohtaan? Voit ottaa kantaa kaikkiin tietojärjestelmän prosesseihin, osioihin ja toimintoihin.

Rahoittajat

Seuraavan vuonna 2021 alkavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän kaikkia osioita ja toimintoja koskevia odotuksia ja toiveita saatiin rahoittajilta 58 kappaletta. Suurin osa niistä koskee prosessin sujuvuutta (yht. 11 kpl) ja toiseksi eniten tietojärjestelmän käyttöönottoa täysin valmiina heti ohjelmakauden alussa (7 kpl). Kolmanneksi eniten vastauksia saavat luokittelutiedot (6 kpl). Käyttäjälähtöisyyteen liittyviä vastauksia on 5 kpl. Kehittämisehdotusten määrä ja jakauma koodi- ja kokemusluokittain on kuviossa 13.

RAHOITTAJAT: TOIVEET JA ODOTUKSET SEURAAVAN RAKENNERAHASTO-OHJELMAKAUDEN
TIETOJÄRJESTELMÄÄ KOHTAAN

■ Käytettävyys ■ Estetiikka ■ Palvelumuotoilu

Prosessin sujuvuus 9	Uusi järjestelmä heti käyttöön 7	Luokittelutiedot 6	ESR-Henkilö 4	Raportointi 3	Käyttäjälähtöisyys 4		
					Selkeys 3	Häilytykset, ilmoitukset ja muistutukset 2	
						Hallinnon keventäminen 1	
							De minimis 1
Uusi järjestelmä heti käyttöön 7	Kapasiteetti tai hitaus 5	Liitteiden käsittely 2	Indikaattorit 1	Sähköinen asiointi 1	Tarkastus ja valvonta 1		
						Yksinkertaistaminen 2	
							Järjestelmien yhdistäminen 1
Käyttäjälähtöisyys 1							
Visuaalisuus 1							
Hakijan vaikeudet hankehakemukset 1							
Navigointi 1							

Kuvio 13. Rahoittajien toiveet ja odotukset seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää kohtaan

Prosessin sujuvuutta käytettävyyden kannalta koskevissa vastauksissa toistuvat osittain jo aiemmin EURA 2014 -järjestelmään annetuissa kehittämisehdotuksissa olleet asiat, kuten lomakerakenteen vaikeudet ja hankehakemus- ja päätösprosessin erottaminen toisistaan.

Automatisointia ja ohjausta toivotaan, mutta toisaalta nyt eräs vastaaja toivoo, ettei järjestelmä saa ylipäättään ohjata toimintaa. Asialähtöistä käsittelyä toivotaan: *Pois lomakerakenteesta ja tilalle asialähtökohtainen rakenne. Tehdään asioita eikä täytetä lomakkeita.*

Uusi järjestelmä heti käyttöön -luokassa on yksiselitteisesti kyse siitä, että seuraavan mahdollisen rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmä otettaisiin kokonaisuudessaan täysin valmiina käyttöön heti ohjelmakauden alussa: *Toiveena onkin, että seuraavalla ohjelmakaudella käytössä oleva tietojärjestelmä on valmis jo ensimmäisten hakujen käynnistyttyä. Tämä on tärkeää sekä rahoittajan että hakijan näkökulmasta.*

Luokittelutietoihin seuraavalle ohjelmakaudelle liittyy kolmanneksi eniten toiveita. Luokittelutiedot ovat asioita, joihin rahoittajan tulee ottaa kantaa hankehakemusta arvioidessaan. Maksajien prosesseihin luokittelutietojen valintaa ei sisälly, joten maksajat eivät voi arvioida tätä asiaa. Luokittelutietoja toivotaan selkeämmiksi ja hankekohtaisesti soveltuvimmiksi.

Käyttäjälähtöisyyttä toivotaan esimerkiksi seuraavissa kehittämisehdotuksissa:

Järjestelmän tulisi olla ulkoasultaan ja käytettävyydeltään tätä päivää.

-

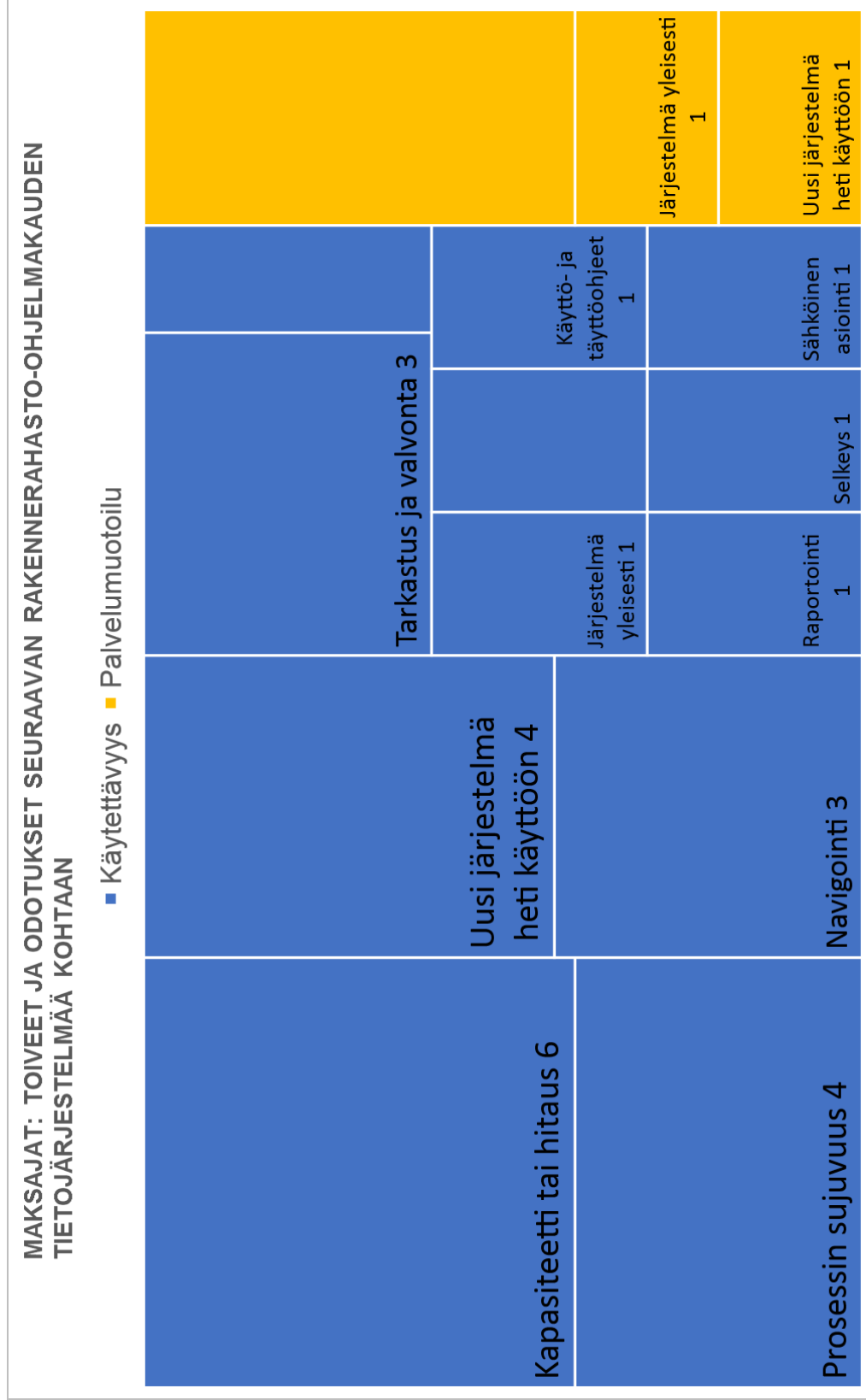
Yksinkertaistakaa kaikkea niin paljon kuin se suinkin on mahdollista, mutta siten että rahoituksella voidaan saada aikaan tuloksia, hyvää aluekehitystä ja kuitenkin niin, että tietojärjestelmä on riittävällä tasolla, käyttäjä- ja asiakasystävällinen.

-

Maksatusosiossa on löytynyt virheitä. Sen suunnitteluun pitää ottaa paljon ruohojuuritasolla tekeviä mukaan.

Maksajat

Seuraavan vuonna 2021 alkavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän kaikkia osioita ja toimintoja koskevia odotuksia ja toiveita saatiin maksajilta 32 kappaletta. Suurin osa niistä koskee kapasiteettia (yht. 6 kpl) ja toiseksi eniten uuden järjestelmän heti täysin valmiina käyttöön ottoa (yht. 5 kpl). Kolmanneksi eniten vastauksia saa prosessin sujuvuus (4 kpl). Käyttäjälähtöisyyteen liittyviä vastauksia on 3 kpl. Maksajien kehittämis ehdotusten määrä ja jakauma koodi- ja kokemusluokittain on esitetty kuviossa 14.



Kuvio 14. Maksajien toiveet ja odotukset seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää kohtaan

Kapasiteetti-luokan kehittämis ehdotukset koskevat järjestelmän nopeutta ja toimintavarmuutta. Prosessin sujuvuutta tulisi kehittää jo aiemmissa kehittämis ehdotuksissa todetun mukaisesti siten, että hakemusprosessista päätösprosessiin siirtyminen olisi sujuvampaa, ja selkeyttämällä hankkeen talouden kokonaistilanteen tarkastelua. Lisäksi tulisi luopua prosessia vaikeuttavasta menettelystä, jossa maksatuskausi katkeaa hankesuunnitelman muutospäätöksen takia.

Uusi järjestelmä heti käyttöön -luokan kaikissa kehittämis ehdotuksissa toistuu rahoittajien vastausten lailla toive saada seuraavan mahdollisen rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmä käyttöön kokonaisuudessaan heti ohjelmakauden alussa.

Toivottavasti kaikki toiminnot ovat jo alusta lähtien tai melko varhaisessa vaiheessa valmiina. Nyt on odotusaikaa ollut ja paljon. Ymmärrän että järjestelmän luominen vie aikaa, mutta ohjelma on puolessa välissä, eikä kaikki toiminnot vielä ole toiminnassa, ainakaan siten, kun on ilmoitettu joskus, mitä kaikkea on tulossa. Ja toivottavasti se on työntekemistä helpottava, ei lisäävä.

Käyttäjälähtöisyyttä toivotaan kehitettävän siten, että järjestelmän kehittäjiksi ja testaajiksi otettaisiin mukaan eri tasoisia ja eri rooleissa järjestelmää käyttäviä virkailijoita. Lisäksi mainitaan käyttäjäystävällisyys ja toive selkeästä terminologiasta:

Tämänhetkinen järjestelmä tuntuu raskaalta, hankalakäyttöiseltä ja vanhentuneelta. Eri osioiden välillä liikkuminen on hidasta ja työlästä. Odotan uutta järjestelmää, jossa on huomioitu käyttäjäystävällisyys ja terminologia olisi selkeämpää.

9.7 Yhteenveto tuloksista

Tutkimusongelmana oli, millainen käyttäjäkokemus EU:n rakennerahastoja hallinnoivien välittävien toimielinten rahoittaja- ja maksajaviranomaisille syntyy EURA 2014 -järjestelmän käyttämisestä ja miten tätä kokemusta voitaisiin kehittää palvelumuotoilun avulla. Tutkimusongelmaa lähestyttiin neljän tutkimuskysymyksen avulla, joista kolmeen ensimmäiseen vastataan tässä luvussa. Neljännen tutkimuskysymyksen avulla oli tarkoitus selvittää, miten rakennerahastotietojärjestelmään ehdotettuja, tunnistettuja kehittämiskohteita voitaisiin kehittää

palvelumuotoilun avulla. Vastaus neljänteen tutkimuskysymykseen ja tutkimusongelman kehittämistä koskevaan osaan käsitellään myöhemmin kokonaan omassa luvussaan.

Lisäksi tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selittää ja kuvailla ilmiöitä eli rahoittaja- ja maksajaviranomaisten käyttäjäkokemusta EURA 2014 -järjestelmän käytämisestä. Tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat tässä ilmiössä esiintyvät näkyvimmat käyttäytymismuodot, tapahtumat, uskomukset ja prosessit. Miten ne ovat vaikuttaneet ilmiöön? Kuinka nämä tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään? Mitkä ovat tärkeimmät kehittämiskohteet? Tutkimuksessa kuvaillaan ilmiötä useisiin lähteisiin perustuvalla katsauksella käyttäjäkokemuksen osa-alueisiin. Ilmiötä selitettiin tutkimustulosten avulla, koska näin saatiin selville käyttäjäkokemuksen laatu ja sitä selittävät tekijät sekä tärkeimmät kehittämiskohteet. Tuloksia ja kehittämiskohteita avattiin sanallisesti ja kuvattiin graafisesti.

1. Tutkimuskysymys: Millainen käyttäjäkokemus rahoittajille ja maksajille syntyy asiointipalvelun käytöstä hankehakemus- ja päätösprosessista sekä maksatushakemus- ja päätösprosessista?

Käyttäjäkokemuksen arviointikehikkoon perustuvan arvioinnin perusteella sekä rahoittajien että maksajien käyttäjäkokemukset EURA 2014 -järjestelmästä ovat varsin hyviä. Heikoimmatkin yksittäiset arviot ovat tyydyttävää tasoa. Vain maksajien kokemus heidän kehittämis ehdotustensa huomioimisesta järjestelmän kehittämisessä saa asia toteutuu heikosti -arvion. Rahoittajat ovat kokonaisuutena hieman tyytyväisempiä kuin maksajat. Käyttäjäkokemusten heikoimmiksi arvioitut seikat ovat loogisesti niitä, joihin rahoittajat ja maksajat ovat kyselyn myöhemmässä vaiheessa antaneet eniten kehittämis ehdotuksia.

On mahdollista, että noin kaksi kolmesta EURA 2014 -järjestelmän rahoittaja- ja maksajakäyttäjästä on tosiasiassa tyytyväisempiä järjestelmään, kuin mitä tämän tutkimuksen tulokset antavat ymmärtää. Tämä oletus perustuu siihen, että usein tyytyväisyyttä mittaaviin kyselyihin saattavat vastata herkimmin ne käyttäjät, jotka ovat tyytymättömiä palveluun.

2. Tutkimuskysymys: Miten käyttäjäkokemus on muuttunut edelliseen ohjelmakauteen verrattuna?

Rahoittajat arvioivat käyttäjäkokemuksensa kokonaisuutena EURA 2007 -järjestelmästä marginaalisesti paremmaksi kuin EURA 2014 -järjestelmästä. EURA 2007 -järjestelmän etuina rahoittajat pitivät prosessien selkeyteen, ohjautuvuuteen ja sujuvuuteen liittyviä seikkoja. Koko kyselyn kehittämis ehdotuksista suurin osa saatiin rahoittajilta EURA 2014 -järjestelmän kehittämiseksi. Kehittämis ehdotukset koskevat useita erilaisia toimintoja, mutta jonkin verran eniten vastauksia saavat nimenomaan prosessin sujuvuuteen ja ohjautuvuuteen liittyvät seikat, joiden arvioitiin olevan parempia EURA 2007 -järjestelmässä.

Maksajien käyttäjäkokemukset EURA 2014 -järjestelmästä ovat tulosten perusteella hyvää tasoa sekä selvästi parempia kuin kokemukset edellisen rakennerahasto-ohjelmakauden järjestelmistä. Maksajien kehittämis ehdotukset jakautuvat lähes tasan 2014 -järjestelmän ja seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän kesken.

Verratessa käyttäjäkokemuksia kahdeksan vuoden takaiseen tilanteeseen on huomattava, että käyttäjien arvostukset ja vaatimukset eivät pysy ohjelmakaudesta ja tietojärjestelmäversiosta toiseen samoina. Teknologia kehittyy rakennerahasto-ohjelmakauden kuuden vuoden syklin aikana huomattavasti. Rakennerahastotietojärjestelmän käyttäjät vertaavat myös muita käyttämiään tietojärjestelmiä tietoisesti ja tiedostamatta keskenään. Jonkin toisen tietojärjestelmän onnistuneesta ratkaisusta voi käyttäjän kokemuksen perusteella syntyä kriteeri myös rakennerahastotietojärjestelmästä saatavalle arvolle – saman toimialan eli tässä tapauksessa julkisen sektorin eri palvelut vaikuttavat toistensa asiakkaiden kokemaan arvoon (Kim & Mauborgne 2017, 244). Näin ollen se, mistä käyttäjä koki saavansa arvoa edellisen rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmässä, ei ehkä ole enää merkityksellistä nykyisen, saati tulevan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmässä.

3. Miten tietojärjestelmän hankehakemus- ja päätösprosessissa ja maksatushakemus- ja päätösprosessissa tulisi kehittää paremman käyttäjäkokemuksen saavuttamiseksi nyt ja tulevaisuudessa?

Tarkasteltaessa rahoittajien ja maksajien avointen kysymysten yhteydessä esittämiä kehittämis ehdotuksia yhteisesti, voidaan erottaa viisi koodiluokkaa, joihin on annettu eniten kehittämis ehdotuksia. Näitä kehittämiskohteita ovat (kehittämisehdotusten määrä prosentteina suluissa):

1. Prosessin sujuvuus 31 %
2. Kapasiteetti tai hitaus 20 %
3. Hälytykset, ilmoitukset ja muistutukset 18 %
4. Vuonna 2021 alkavan ohjelmakauden tietojärjestelmä tulisi saada kokonaisuudessaan heti käyttöön 16 %
5. Käyttäjälähtöisyys 15 %

Prosessin sujuvuuteen sisältyy hyvin paljon erilaisia näkemyksiä ja perusteluja vastaajien omille ajatuksille. Prosessin sujuvuutta on arvioitu pääasiassa käytettävyyden mutta myös käyttäjälähtöisyyden näkökulmista. Prosessin sujuvuuteen viitataan usein myös järjestelmän kapasiteettia, hälytyksiä, ilmoituksia ja muistutuksia sekä käyttäjälähtöisyyttä koskevissa kehittämis ehdotuksissa. Prosessin sujuvuus kattaa siis tulosten perusteella teknisiä ja toiminnallisia seikkoja, mutta myös toiveita käyttäjän oman työn hallinnan parantamiseksi ja yksilöllisen työtyön huomioivaksi. Osassa vastauksia on toiveita siitä, että EURA 2014 -järjestelmän joitain toimintoja tulisi saada muokattua omaa työskentelyprosessia vastaavaksi, kuten esimerkiksi vapaata tekstiä sisältävän tekstikentän lisäys, maksettavan summan manuaalinen muokkausmahdollisuus ja oma työjono.

Tärkeitä kehittämiskohteita ovat vallitsevaa kehitystä estävät ongelmat, kuten rahoituserien Excel-seuranta EURA 2014 -järjestelmän ulkopuolella ja tarve tulostaa tietoja paperille järjestelmän liian pieniksi koettujen tekstikenttien takia. Hyysalon (2009, 303) mukaan kokonaan sähköiseksi tarkoitetun asiointin hyödyt voivat jäädä rajallisiksi, jos jokin toiminnan keskeinen osa pakottaa toimimaan vanhalla tavalla.

Seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän käyttöönotto heti ohjelmakauden alkaessa liittyy edellisten asioiden tavoin vastaajan oman työprosessin sujuvuuteen, koska valmiilla järjestelmällä voidaan vastaajien mukaan päästä nopeasti käsiksi uuden ohjelmakauden tehtäviin. Huomattavaa on se, että kummankin käyttäjäryhmän tulevaa rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää koskeneista kehittämisehdotuksista suurin osa koski kapasiteettia ja prosessin sujuvuutta, ei uuden järjestelmän välitöntä käyttöönottoa. Tämän tuloksen perusteella voidaan olettaa käyttäjistä suurimman osan hyväksyvän rakennerahastotietojärjestelmän vaiheittaisen, iteratiivisen kehittämismallin. Se on hyvä lähtökohta palvelumuotoilun yhteiskehittämisen käyttöönotolle rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisessä.

Käyttäjälähtöisyyteen liittyvissä vastauksissa oli suoria ehdotuksia käyttäjien osallistamiseksi kehittämistyöhön, mutta myös tarkemmin erittelemättömiä viittauksia käyttäjälähtöisyyden lisäämiseksi. Tulosten perusteella on mahdollista, että ainakin pieni osa käyttäjistä voisi olla halukkaita osallistumaan konkreettisesti rakennerahastotietojärjestelmän kehittämistyöhön.

Arviointikehikon osa-alueista avointen vastausten kohdalla käyttäjäkokemuksen osa-alueista käytettävyys korostuu selvästi verrattuna tunne- ja estetiikka-osa-alueisiin. Digitaalisten palveluiden kohdalla näin yleensä onkin (Kurkinen 2008, 43). Käytettävyys on rakennerahastotietojärjestelmän kohdalla luontevasti keskeisin myös siksi, kyse on lakisääteisestä palvelusta eikä käyttäjän omiin mieltymyksiin ja valintoihin perustuvasta palvelusta. Vaikka kyse on lakisääteisestä palvelusta, voidaan sitä siitä huolimatta kehittää jossain määrin käyttäjän mieltymyksiä vastaavaksi.

Yhteenvedona voidaan todeta, että vastaajat ovat varsin tyytyväisiä EURA 2014-järjestelmään. Nykyistäkin parempi käyttäjäkokemus on mahdollista saavuttaa, jos järjestelmä olisi käytettävyydeltään hieman aiempaa parempi, toimintavarmempi ja käyttäjää yksilöllisesti palveleva. Kaikissa avoimissa vastauksissa on toistuvia ehdotuksia hyödyn parantamiseksi. Erilliset, yksittäiset kehittämis ehdotukset ovat laadullisesti ja määrällisesti niin runsaita ja monisyisiä, että ne vaativat tarkempaa rakennerahastotietojärjestelmän asiantuntijakehittäjien selvittelyä,

ennen kuin niiden toteuttamiskelpoisuutta voidaan realistisesti arvioida. Käyttäjien odottama lisäarvo nykyiseen sinänsä varsin hyvään käyttäjäkokemukseen on kuitenkin saavutettavissa, mikäli käyttäjät pääsisivät vaikuttamaan nykyistä enemmän rakennerahastotietojärjestelmän käytännön kehittämiseen.

10 Kehittämisehdotus: palvelumuotoilu rakennerahastotietojärjestelmän kehittämistyössä

Tässä luvussa kuvataan, miten kyselytutkimuksessa tunnistettuja kehittämiskohteita voitaisiin kehittää palvelumuotoilun avulla.

Tässä tutkimuksessa toteutetun kyselyn tulosten perusteella rakennerahastotietojärjestelmän prosesseja tulisi kehittää aiempaa sujuvammiksi ja toimintavarmemmiksi, mutta myös käyttäjää yksilöllisesti palvelevimmiksi. Lisäksi käyttäjät esittivät paljon erilaisia käytettävyyttä parantavia kehittämisehdotuksia. Näiden tulosten perusteella esitetään konkreettisia keinoja palvelumuotoilun käyttöön-otoksi ja yhteiskehittämisen toteuttamistavaksi. Lisäksi kuvataan soveltuvimpia asiakasymmärryksen hankinnan menetelmiä ja palvelumuotoilun työkaluja, joilla tunnistettuja kehittämiskohteita voidaan työstää. Lopuksi analysoidaan myös palvelumuotoilun käyttöönoton hyötyjä ja rajoitteita.

Kehittämisehdotus on kuvattuna palvelumuotoiluprosessina liitteessä 5. Kehittämisehdotus perustuu Tuulaniemen (2011) yleiseen palvelumuotoiluprosessiin. Prosessia voidaan soveltaa kokonaisuudessaan alusta loppuun esimerkiksi uuden rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän kehittämisessä. Yhtä lailla palvelumuotoiluprosessin vaiheita ja osia voidaan käyttää sovellettuina yksittäisinä kehittämissprintteinä nykyisen tietojärjestelmän iteratiivisessa kehittämisessä.

Uusi kehittämismalli edellyttää muutosta totuttuun kehittämismalliin. Taulukossa 8 on esimerkinomaisesti kuvattu, miten kehittäminen muuttuu nykyisestä tavasta palvelumuotoilun hyödyntämiseen siirtyessä.

Nykyinen tapa kehittää palvelua	Palvelumuotoilu
Mikä meni väärin?	Mikä voisi mennä oikein ja miten?
Reaktiivisuus	Proaktiivisuus
Tiedostetut tarpeet	Piilevät ja tiedostetut tarpeet
Segmentit, käyttäjäryhmät	Käyttäjäkehittäjät
Organisaatiolähtöistä	Käyttäjälähtöistä, palvelun käyttökontekstin ymmärrys
Sisäisen toiminnan ja tuottavuuden tehostaminen, kustannusten hallinta	Käyttäjäkokemuksen kehittäminen
Verkkokyselyt harvoin	Kyselyt, työpajat, testaus
Käyttäjät vain etäisesti mukana	Käyttäjät mukana koko prosessissa, yhteiskehittäminen

Taulukko 8. Palvelun kehittämismallien erot (mukaillen Koivisto 2007, 79)

10.1 Yhteiskehittäminen

Tutkimuksen tässä osassa yhteiskehittämisen osapuolia nimitetään käyttäjiksi ja kehittäjiksi. Kehittäjät ovat työ- ja elinkeinoministeriön asiantuntijoita sekä ohjelmistotalon asiantuntijoita. Ohjelmistotalon teknisistä kehittäjistä on nimetty rakennerahastotietojärjestelmähanketta varten yhteyshenkilö, joka vastaa teknisen kehittämisen osuudesta. Vastuuhenkilö osallistuu aktiivisesti yhteiskehittämiseen.

Yhteiskehittämiseen soveltuvia käyttäjiä voisivat olla alkuvaiheessa virastopääkäyttäjät. Jokaisessa virastossa on sekä rahoittaja- että maksajavirastopääkäyttäjä. Virastopääkäyttäjänä toimiminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Usein siihen tehtävään valitaan sellainen käyttäjä, joka hallitsee järjestelmän käytön hyvin ja kykenee neuvomaan muita käyttäjiä myös virhetilanteissa. Virastopääkäyttäjä hallinnoi ja ylläpitää oman virastonsa käyttäjätietoja ja -tunnuksia sekä toimii yhteyshenkilönä työ- ja elinkeinoministeriön pääkäyttäjille. Virastopääkäyttäjien tehtäviin kuuluu myös opastaa ja kouluttaa oman virastonsa peruskäyttäjiä. Virastopääkäyttäjälle on siis eduksi kehittää omaa järjestelmäosaamistaan. Siksi virastopääkäyttäjät voivat olla peruskäyttäjiä motivoituneempia yhteiskehittämiseen ja siihen liittyviin erilaisiin palvelumuotoilun menetelmiin. Myöhemmin myös muita käyttäjiä voidaan osallistaa kehittämiseen. Erityisesti järjestelmän testaamisessa on syytä olla mukana eritasoisia käyttäjiä eri käyttäjäryhmistä.

Käyttäjäyhteistyö tulee rakentaa siten, että käyttäjille luodaan realistinen ja heidän ymmärrettävissään oleva käsitys siitä, mitä ollaan tavoittelemassa, minkälai-

silla resursseilla ja teknisillä valmiuksilla. Käyttäjien tulee voida kokea, että heidän osallistumisensa kehittämiseen on hyödyllistä, joten ideapankki käyttäjien ideoille on syytä perustaa. Ideoita tulee käsitellä, arvioida ja priorisoida yhteisissä kehittämistyöpajoissa. Sekä käyttäjien että kehittäjien on lisäksi varauduttava siihen, että yhteistyö vaatii aikaa ja voimia, ennen kuin konkreettinen hyöty tulee esiin. Kaikkien kehittämistyön osapuolten tulee myös tiedostaa kehittämisen polkuriippuvuus, mikä tarkoittaa sitä, että rakennerahastotietojärjestelmää kehitetään ainakin teknisesti myös aiemman käytöstä kertyneen tiedon perusteella. Toisaalta polkuriippuvuuden ei pidä antaa kahlita olennaisesti käyttäjäkokemusta parantavia ehdotuksia.

Yhteiskehittäminen meneillään olevan rakennerahasto-ohjelmakauden aikana aloitetaan kevyesti, jolloin sen tavoitteena voi olla lähinnä kehittäjien ryhmäytyminen ja yhteisen kielen löytäminen, käyttäjälähtöisen asenteen kehittäminen, uusien näkökulmien ja lisätiedon saaminen sekä entistä syvemmän ymmärryksen kehittäminen kohderyhmästä. Lisäksi tavoitteena voi olla tässä tutkimuksessa tunnistettujen viiden kehittämiskohteen työstäminen. Nämä kohteen voidaan nimetä suunnitteluvetureiksi.

Aluksi työpajat kannattaa järjestää siten, että kaikki osapuolet kokoontuvat samaan fyysiseen työtilaan, mutta jatkossa työpajoja voi toteuttaa myös virtuaalisesti. Virtuaalisissa työtiloissa tiedon jakaminen ja kommentoiminen on nopeaa. Virtuaaliosallistuminen on mahdollista myös valittujen käyttäjien kanssa pidettävään erillisiin suunnittelupalavereihin tai kehittäjien (myös teknisten kehittäjien) suunnittelukokouksiin ja demo-tilaisuuksiin.

Yhteiskehittämisen taso valitaan sen perusteella, kuinka kypsästä teknologiasta on kyse ja mikä on tämän teknologia suhde käyttäjiin. EURA 2014 -järjestelmän kohdalla teknologia on kypsää ja käyttäjäkunta pysyy samana. Aiemmasta kokemuksesta tiedetään jo, mitä ja miten palvelun osat tehdään. Tuotekehitys on tällöin luonteeltaan tekniikkalähtöistä kehittämistä, asiakaslähtöistä parantelua ja käyttöympäristöjen kehittelyä. Tässä tapauksessa voi riittää pelkkä ryhmäkeskusteluiden antama tieto siitä, miten eri osia ja piirteitä kannattaa yhdistellä toimivammaksi tuotteeksi. Apuna voidaan käyttää havainnollistuksia, ongelma- ja pa-

rannusehdotuslistauksia ja työnkulkujen mallinnuksia. Lopuksi käyttäjät ja asiantuntijat tekevät käytettävyydestä. Testausaiheesta tai -ongelmasta riippuen testaajat voivat olla aloittelevia käyttäjiä, joskus taas kokeneita käyttäjiä.

Seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän kehittämisessä kannattaa yhteiskehittämistä syventää, koska teknologiset ratkaisut, käyttöliittymän muoto ja käyttötavat ovat väistämättä ainakin jossain määrin uusia suhteessa käyttäjiin. Yhteiskehittämistä jatketaan käyttäjien ja kehittäjien yhteisissä työpajoissa, joita ohjaamaan voidaan aluksi hankkia valtionhallinnossa työskentelevä palvelumuotoilija. Yhteiskehittäminen on nyt luonteeltaan tehtäväorientoituneempaa ja intensiivisempää kuin alkuvaiheessa. Käyttäjät tulee ottaa mukaan jo vaatimusmäärittelyihin. Luovaa toisinymmärrystä ja ongelmalistauksia kannattaa hyödyntää.

Palvelumuotoilija voi opastaa osallistujia keskeisten työkalujen, kuten prototyyppien, käyttökuvausten ja Blueprint-kaavioiden laatimisessa, koska käyttäjien ja tuotekehittäjien vuorovaikutusta kannattaa tukea erilaisilla havainnollistuksilla ja malleilla. Kun käyttäjät ja kehittäjät ovat omaksuneet työkalujen käytön ja työpajatyöskentely on vakiintunut osaksi tavanomaista kehitystyötä, voi palvelumuotoilija jäädä pois työskentelystä. Häntä voidaan tarvittaessa konsultoida. Alkuvaiheen muodollisesta työpajatyöskentelystä siirrytään vaiheittain niin aiheiltaan kuin järjestelyiltään vapaamuotoiseen ja joustavaan, yleensä virtuaalisesti tapahtuvaan yhteistyöhön.

Käyttäjät toimivat oman työnsä ja käyttäjäkokemuksensa asiantuntijoina. Kehittäjien tulee voida yhteistyön myötä samaistua käyttäjien käyttökokemuksiin, jotta he voivat nähdä palveluprosessin kriittisine pisteineen käyttäjän silmin. Käyttäjien tulee olla mukana järjestelmän testaamisessa koko prosessin ajan. Konseptisuunnitteluvaiheessa käyttäjät voivat suoraan ilmaista, mitä odottavat valmiilta järjestelmältä.

10.2 Asiakasymmärrys

EURA 2014 -järjestelmän kehittäjät tuntevat käyttäjät ja käyttöympäristöt niin hyvin, ettei perustason käyttäjätietoa siitä, keitä käyttäjät ovat ja missä ympäristössä he toimivat, tarvita lisää. Kehittäjien tulee kuitenkin voida analysoida tällä

hetkellä heidän käytettävissään olevaa käyttäjäkokemukseen, kehittämisohduksiin ja tekniseen käytettävyyteen liittyvää tietoa ja löytää niistä kehittämisen kannalta kriittisiä tietoja.

10.3 Käyttäjätiedon hankinnan menetelmiä

Yhteiskehittäminen ja työpajatyypinen työskentely tuottavat itsessään jo paljon arvokasta ensikäden tietoa käyttäjistä ja heidän toimistaan. Tarpeen mukaan rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisessä voidaan käyttää erilaisia tiedonhankinnan menetelmiä. Asiakasymmärryksen hankintaan sopivien menetelmien tulee olla sellaisia, joilla voidaan tutkia mahdollisimman suuri joukko käyttäjiä mahdollisimman kustannustehokkaasti. Tiedonhankinnan menetelmät valitaan myös sen perusteella, mitä ja millaista tietoa tarvitaan kussakin palvelun kehittämisen vaiheessa ja millaista käyttäjätiedon hankinnan osaamista organisaatiossa on käytettävissä.

Rakennerahastotietojärjestelmien kehittämisessä kehittämistyöpajojen yhteydessä voidaan järjestää teemallisia ryhmähaastatteluja. Teemoja ryhmähaastatteluissa voivat olla esimerkiksi visuaalisuutta koskevat kehittämisasiat tai sitten rahoitus- tai maksatusprosessin kehittämistä koskevat teemat. Teemahaastatteluihin voidaan yhdistää havainnollistamista esimerkiksi Blueprint-mallia tai prototypointia käyttämällä. Ryhmähaastatteluryhmät saadaan muodostettua helposti käyttäjäroolien perusteella, mutta toki käyttäjien oma motivaatio ja muut käytettävissä olevat resurssit vaikuttavat ryhmän kokoonpanoon. Ihmisten erilaiset persoonallisuudet voivat vaikuttaa osallistumisaktiivisuuteen. Ryhmähaastateltavat voivat luontevasti osallistua myös käytettävyydestäukseen ja työpajoihin.

Määrälliset tutkimusmenetelmät ovat jo olleet EURA 2014 -järjestelmän kehittämisessä mukana. Järjestelmän kehittämisen pohjaksi tehtiin käyttäjille tarvekartoitus verkkokyselynä. Verkkokyselyt ovat edullinen ja yksinkertainen tapa suuren käyttäjäjoukon tutkimiseen. Käyttäjäkokemusta ja sen kehittymistä voidaan tutkia tämän tutkimuksen tavoin verkkokyselyllä.

10.4 Käytettävyytestausten toteutus

Käyttäjät testaavat rakennerahastotietojärjestelmää eri tavoin eri kehittämisen vaiheissa. Käytettävä menetelmä määräytyy testin luonteen ja testattavan asian perusteella. Käyttäjien arjen työssäkin testataan jatkuvasti, koska järjestelmä valmistuu osio kerrallaan vaiheittain. Rakennerahastotietojärjestelmän kannalta koko hankehakemus- ja päätös tai maksatushakemus ja -päättöprosessesja ei kannata testata kerralla, vaan jakaa testaus käsittelyvaiheittain esimerkiksi esi-, ydin- ja jälkipalvelumallin mukaisesti. Ennen varsinaista testausta ohjelma kannattaa käydä läpi työ- ja elinkeinoministeriön asiantuntija-arvioinnilla, jotta pahimmat käytettävyyssongelmat saadaan poistettua ennen käyttäjillä testaamista.

10.5 Palvelumuotoilun työkalut rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisessä

EURA 2014 -järjestelmän kehittämisen erityispiirteitä ovat verkottunut järjestelmäkokonaisuus, palvelun lakisääteisyys, käyttäjien suuri määrä ja heterogeenisyys sekä palveluntuottajaorganisaation kehittämistyöhön käytettävissä olevat rajalliset resurssit. Näin ollen kaiken kehittämistyön menetelmineen tulee olla todellista lisäarvoa luovaa ja kustannustehokasta. Lisäksi suunnittelutyökalujen tulee olla helposti omaksuttavissa ja käytettävissä ilman pitkäaikaista palvelumuotoilijan ohjausta. Suunnittelutyökalut valitaan lisäksi sillä perusteella, että niillä voidaan paitsi havaita myös korjata ja kehittää tässä tutkimuksessa toteutetun kyselytutkimuksen perusteella tunnistettuja kehittämiskohteita.

Käyttäjät osallistuvat rakennerahastotietojärjestelmän yhteiskeittämiseen aina vaatimusmäärittelyistä testaamiseen, konseptointiin ja pilotointiin. Sen lisäksi rakennerahastotietojärjestelmän kehittämiseen nyt ja tulevaisuudessa soveltuvia suunnittelutyökaluja ovat Blueprint-prosessianalyysi, käyttökuvaukset ja prototyypointi.

10.5.1 Blueprint-prosessianalyysi

Blueprint-malli on tehokas työkalu käyttäjien EURA 2014 -järjestelmässä kokemien prosessin sujuvuutta hankaloittavien tekijöiden syy-yhteyksien selvittämiseen. Malli osoittaa havainnollisesti, missä ongelmat ovat, mistä ne johtuvat ja

mihin kaikkeen niiden korjaaminen järjestelmässä vaikuttaisi. Käyttäjät aloittavat Blueprint-mallin kuvaamisen, koska käyttäjänäkökulma avaa palveluketjun arvontuottomahdollisuuksia, kun taas tuottajanäkökulma tuo esiin ne haasteet, joita palvelun tuottamiseen liittyy. Mikäli Blueprint-mallin käyttö koetaan hankalaksi, voidaan sen sijasta käyttää palvelupolun ja kontaktipisteiden kuvausta ja analysointia.

10.5.2 Käyttökuvaus

Blueprint-mallin ohella tai erityisesti sen antaman tiedon laajentamiseksi voidaan käyttää käyttökuvauksia. Usein käyttökuvausten oheen on tarpeen rakentaa vielä kuvaus siitä, miten eri ihmiset ja heidän toimensa linkittyvät palveluun. Rakennerahastotietojärjestelmän kannalta käyttökuvaukset havainnollistavat järjestelmän verkostomaista kokonaisuutta ja kytkentöjä muihin tietojärjestelmiin. Käyttökuvauksilla voidaan tarkastella prosesseista toiseen siirtymistä sekä käyttäjän ja järjestelmän vuorovaikutusta. Käyttökuvauksia voidaan laatia yhdessä pohtien tai siten, että käyttäjät laativat ensin oman versionsa, jota kehittäjät täydentävät.

10.5.3 Prototypointi

Käyttäjien osallistuminen oman työnsä asiantuntijoina mukaan palvelun prototypointiprosessiin on tärkeää, koska vain palvelun käyttäjillä itsellään on se tieto, mitä he tarvitsevat työssään. Prototypoinnin avulla rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisessä voidaan tehokkaasti korjata ja kehittää tässä tutkimuksessa ilmenneitä käytettävyyttä haittaavia seikkoja, kuten painikkeiden sijaintia ja määrää, prosessin sujuvuutta, visuaalisuutta, lomakerakennetta sekä erilaisia automaattisia toimintoja, kuten hälytyksiä, ilmoituksia ja muistutuksia.

Rakennerahastotietojärjestelmän prototypoinnissa voitaisiin käyttää esimerkiksi Kurkisen ym. (2008, 43) tai Zehin (2016, 97) malleja, jotka selostetaan seuraavaksi.

Kurkisen ym. (2008, 43) mukaan prototyypin testissä näytettävä versio sähköisestä asiointipalvelusta voi olla esimerkiksi seuraavanlainen: Käyttöliittymän rautalankamallit palvelun etusivusta ja muutamista keskeisimmistä sivuista esitetään paperille tulostettuna tai näytetään tietokoneen ruudulta, vaikka näkymä onkin

staattinen. Voidaan esittää myös pelkkä etusivun kuva, jossa navigaatiotermit ovat oikeat ja sivulla on oikeaa sisältöä. Etusivun selkeyttä ja navigaatiotermien ymmärrettävyyttä voidaan testata ("mitä oletat, että tämän takaa löytyy?"). Lomakkeista ja siihen liittyvistä ohjeista voidaan esittää rautalankamalleja. Html-muotoisessa prototyypissä voidaan esittää etusivu sekä muutama muu keskeinen sivu, jolloin sivuilla on esimerkkisisältöä ja osa linkeistä ja painikkeista on klikattavissa. Kaikkien linkkien ei tarvitse toimia. Html-prototyyppi voi sisältää osia prosesseista, kuten jonkin hakemuksen käsittelyn vaiheita tai koko hakemuksen tekemisen polun toimivine painikkeineen ja pakollisine kenttineen. (Kurkinen ym. 2008, 43.)

Zehin tapa tietojärjestelmän prototypoinnissa on kehittää alkuvaiheessa kaksi eri prototyyppiä. Toinen kuvaa sitä, miltä palvelu näyttää ja toinen sitä, miten palvelu toimii. Palvelun kehittämisen seuraavissa vaiheissa nämä prototyypit yhdistetään. (Zeh 2016, 97.)

Prototyypin ei tarvitse olla esimerkiksi html-muodossa, jotta sillä voisi testata. Saatavilla on erilaisia käyttöliittymän visuaaliseen suunnitteluun tarkoitettuja sovelluksia. Prototypoinnissa voidaan soveltuvilta osin käyttää myös yksinkertaisia menetelmiä, kuten Excel- tai PowerPoint-muodossa olevia kuvauksia. Jopa paperiprototyyppejä voi käyttää tietyssä vaiheessa ohjelmistojen kehittämisessä, koska paperiprototyyppikin voi riittää hyvin keskustelun herättäjäksi.

10.5.4 Konseptointi

Rakennerahastotietojärjestelmässä tarkoituksenmukaisuudella ja käytettävyydellä palvelun ensisijaiseen tehtävään on tämän tutkimuksen tulosten jakauman ja luokittelun perusteella erityisen suuri merkitys. Tästä syystä konseptitestaus on tärkeä vaihe mahdollisen seuravan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmän kohdalla. Käyttäjän on ymmärrettävä palvelun käyttö ja rakenne omin avuin ilman ohjekirjaa tai opastusta. Konseptitestauksella haetaan käyttäjien kommentteja ja parannusehdotuksia alkuvaiheen ideoihin. Konsepti esitetään tuleville käyttäjillä ja heiltä pyydetään mielipidettä suunnitelmiin. Käyttäjät voivat olla samoja tai eri henkilöitä kuin käyttäjätutkimuksessa tai -työpajoissa.

10.6 Arviointi

Palvelumuotoilun tehokkuuden mittaamiseen rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisessä ei ole yhtä pätevää mittaria. Tässä tutkimuksessa ehdotetaan, että hyötyä arvioidaan käyttäjäkokemusten laadulla ja teknisellä käytettävyydellä. Nämä mittarit reagoivat herkästi muutoksiin myös lyhyellä aikavälillä. Pitkällä aikavälillä palvelumuotoilun hyötyä voidaan arvioida kehittämiskustannusten laskulla suhteessa saatuun hyötyyn.

Käyttäjäkokemuksen laadun säännölliseen mittaamiseen soveltuu esimerkiksi tässä tutkimuksessa käytetty arviointikehikko. Palvelun teknisen laadun arviointi tarkoittaa rakennerahastotietojärjestelmän kohdalla käytettävyystavotteiden toteutumisen arviointia. Käytettävyystavotteet asetetaan konseptointivaiheessa. Käytettävyystavotteet voivat perustua tässä tutkimuksessa esille tulleisiin käyttäjien kehittämisehdotuksiin, joissa toistuvasti palattiin eri näkökulmista prosessin sujuvuuteen. Tätä prosessin sujuvuutta ehdotetaan mitattavaksi esimerkiksi prosessien läpimenoajoilla (tavallisesti hakemusten ja päätösten käsittelyajat), käyttäjiltä tulleiden virheilmoitusten ja virheiden määrällä ja laadulla, järjestelmän suorituskvyyllä sekä teknisten ja toiminnallisten ongelmien määrällä ja laadulla.

10.7 Hyödyt ja tuotannon tehokkuus

Käyttäjäkeskeinen kehittäminen tuottaa rakennerahastotietojärjestelmän käyttäjille aiempaa sujuvampia palveluprosesseja, selkeämpiä toimintoja ja oman työn hallintaa tukevia työkaluja. Palvelun tuottajan kannalta käyttäjäkeskeinen suunnittelu voi johtaa merkittäviin kustannussäästöihin ja toiminnan tehostumiseen, jotka julkisella sektorilla ovat kaikessa toiminnassa keskeisellä sijalla.

Käyttäjäkokemukseen vaikuttavien tekijöiden saaminen selville ja toteuttaminen ajoissa voi johtaa kustannustehokkuuteen useilla tavoilla. Yhteydenotot neuvonpalveluun pysyvät kohtuullisella tasolla, jolloin asiantuntijoiden työaika tulee käytetyksi tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin sekä välittävissä toimieli-
missä että työ- ja elinkeinoministeriössä. Käyttäjäkoulutusten tai teemakohtaisten työkokousten järjestäminen ja toteuttaminen saattavat hieman vähentyä. Koulutukset sitovat sekä henkilö- että taloudellisia resursseja jo hyvissä ajoin ennen

tilaisuutta ja vielä sen jälkeenkin. Tilaisuuksissa esille tulleita kysymyksiä ratkotaan ja osallistujapalautetta kerätään tilaisuuden jälkeen, jolloin kehittäjiä työpanosta vaaditaan edelleen ja kustannuksia syntyy sitä vastaavasti.

Palvelumuotoilun menetelmät soveltuvat myös ohjelmistotalon nykyisenkaltaiseen palvelutuotantoon. Palvelumuotoilua käyttämällä ohjelmistotalon ja sen alihankkijoiden ymmärrys käyttäjien tarpeista kasvaa, jolloin tekniset asiantuntijat voivat tarjota tehokkaampia ratkaisuja vaatimusmäärittelyjen ja käyttäjien aitojen tarpeiden pohjalta. Vaikuttavien ratkaisujen tarjoaminen voi kohottaa teknisten asiantuntijoiden motivaatiota ja lisätä työn mielekkyyttä. Se voi johtaa parempaan yhteistyöhön kehittämiskumppaneiden kanssa ja virheiden vähenemiseen.

Ohjelmistotalolle muodostuu kustannussäästöjä, kun ongelmien ja virheiden selvittelyyn kuluu vähemmän asiantuntijoiden työaikaa. Ohjelmistotalo on sitoutunut tuottamaan järjestelmän teknistä kehittämistä tietyssä aikataulussa. Aikataulun viivästyminen esimerkiksi huonoista käyttäjäkokemuksista aiheutuvien ongelmien ja virheiden takia on epätarkoituksenmukaista myös ohjelmistotalon kannalta. Ohjelmistotalo pystyy myös ohjaamaan resurssejaan tarkoituksenmukaisemmin ja kustannustehokkaammin eri kehittämishankkeiden välillä, kun erittäin laajan rakennerahastotietojärjestelmäkokonaisuuden hallinta perustuu edellä kuvattuun käyttäjälähtöisyyteen.

Työ- ja elinkeinoministeriön kehittäjille palvelumuotoilu avaa uudenlaisen työskentelytavan. Yhteys käyttäjiin mahdollistaa käyttäjien näkökulman saamisen järjestelmän kehittämiseen. Käyttäjät näkevät ja kokevat järjestelmän eri tavoin kuin kehittäjät eikä kehittäjillä välttämättä ole kokemusta samasta käytännön työstä kuin käyttäjillä. Lisäksi palvelumuotoilulla voidaan varmistaa, että palvelu on käyttäjillä toimivaksi testattu ennen kuin se viedään tuotantoon. Olennaiset käyttäjäkokemusta parantavat seikat ovat edullisinta tuottaa kunkin järjestelmän osion kehittämisessä mahdollisimman varhaisessa, koska silloin tekniset muutokset voidaan tehdä kohtuullisin kustannuksin. Myöhemmin tehtävät muutokset ovat kalliita tai kokonaisuuden kannalta mahdottomia toteuttaa. Ongelmat johtavat kuitenkin kehämäisesti uusiin ongelmiin ja kustannusten lisääntymiseen, kun neu-

vontapalvelu kuormittuu ja asiantuntijoiden työtä sidotaan välittävissä toimieli-
missä, työ- ja elinkeinoministeriössä ja mahdollisesti ohjelmistotalossa työläisiin
ongelmanratkaisuihin.

10.8 Haasteet ja rajoitteet

Palvelumuotoilun monista hyödyistä huolimatta käyttöönottoa arvioitaessa on
syytä ottaa huomioon rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisen käytännön
realiteetit. Työ- ja elinkeinoministeriössä on rakennerahastotietojärjestelmän ke-
hittämisessä rajalliset resurssit. Asiantuntijoita on verraten vähän eikä palvelu-
muotoiluosaamista tällä hetkellä ole. Palvelumuotoilun menetelmät edellyttävät
osaavaa ja uudella tavalla kehittämiseen sitoutunutta henkilökuntaa.

Uuden toimintatavan omaksuminen ja vanhasta toimintatavasta luopuminen vie
aikaa ja asiantuntijoiden voimia. Palvelumuotoilun avulla voidaan kuitenkin kehit-
tää organisaatioita myös sisäisesti. Palvelumuotoilu on hyvä kehikko, jolla palve-
lun kehittäjä voi syventää omaa osaamistaan ja rakentaa omaan toimintaympä-
ristöönsä paremmin sopivia työmenetelmiä ja -välineitä. (Tuulaniemi, 2011, 58,
98.)

Taloudelliset resurssit rajoittavat ulkopuolisten asiantuntijapalveluiden tai oman
henkilöstön mahdollisten palvelumuotoilukoulutusten hankintoja. Palvelumuotoi-
luun ei kannata ryhtyä ilman riittävää asiantuntemusta, koska kyseessä on sel-
västi erilainen toimintatapa aiempaan verrattuna ja siihen liittyvien kehittämistyö-
kalujen tehokas käyttö vaatii erityistä osaamista. Ratkaisuna on valtionhallin-
nossa jo olevan palvelumuotoiluosaamisen käyttö. Ministeriön muilla vastuualu-
eilla ja esimerkiksi valtiokonttorissa on jo palvelumuotoilijoita, joita kannattaa hyö-
dyntää. Nämä palvelumuotoilijat ovat virkasuhteessa olevia asiantuntijoita. Pal-
velumuotoilijan ei tarvitse olla tietojärjestelmäkehityksen asiantuntija.

Resurssipulan lisäksi palvelumuotoilun käytön haasteena on palvelun loppukäyt-
täjien suuri määrä. Kaikkia ei voida osallistaa intensiiviseen kehittämistyöhön, ku-
ten työpajoihin, ryhmähaastatteluihin tai prototyyppien testaamiseen, koska
nämä menetelmät edellyttävät onnistuakseen melko pienen määrän käyttäjiä.
Käyttäjät ovat myös kokemukseltaan ja osaamiseltaan hyvin heterogeeninen
ryhmä. Toisaalta oletettavasti suurin osa käyttäjistä ei edes halua olla aktiivisina

toimijoina mukana palvelun kehittämisessä vaan tyytyväisyyttä vastaamaan käyttäjätyytyväisyyskyselyihin. Vaarana on myös se, että hedelmällisintä tietoa omaavat käyttäjät eivät välttämättä ole muiden kiireidensä ohella kiinnostuneita järjestelmän kehittämisestä. Toisaalta pienikin aktiivinen ja motivoitunut käyttäjäryhmä voi tuoda panoksellaan suurta lisäarvoa palvelun kehittämiseen

10.9 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuustarkastelussa käytetään yleisesti reliabiliteettia ja validiteettia. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Reliabeli tutkimus antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteetti liittyy lähinnä tutkimuksen toteutukseen. (Hirsjärvi ym. 1997, 231; Kananen 2014, 147.) Aineiston tulkinnan sanotaan olevan reliabeli silloin, kun se ei sisällä ristiriitaisuuksia (Eskola & Suoranta 2014, 214).

Validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän (tai mittarin) kykyä mitata juuri sitä mitä on tarkoitus mitatakin. Validiteetti liittyy siten tutkimuksen suunnitteluun eli tutkimusasetelmaan ja osin myös siihen, että analyysin syy-seuraussuhteet tehdään oikein. (Hirsjärvi ym. 1997, 231; Kananen 2014, 147.)

10.9.1 Reliabiliteetti

Kysely suunniteltiin siten, että kysymykset ovat mahdollisimman lyhyitä, yksiselitteisiä, selkeitä, yleiskielisiä ja johdattelemattomia, jolloin kysymyksiin voitiin saada päteviä vastauksia. Kysymysten sisältö käytiin läpi opinnäytetyön ohjaajan ja työ- ja elinkeinoministeriön rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisestä vastaavan kehittämispäällikön kanssa. Kaikki heidän esittämänsä muutosehdotukset toteutettiin sellaisenaan. Kysymysten ymmärrettävyyttä ja verkkokyselyn teknistä toimivuutta testattiin kahdella vapaaehtoisella koehenkilöllä. Testauksen tulosten perusteella koehenkilöt olivat ymmärtäneet kysymykset tarkoitetulla tavalla ja tekninen toteutus oli onnistunut.

Kyselyyn vastaajina olivat kaikki EURA 2014 -järjestelmässä hankehakemuksia ja -päätöksiä sekä maksatushakemuksia ja -päätöksiä käsittelevät ja esittelevät todelliset käyttäjät, joilla on tehtävänsä perusteella paras mahdollinen käytännön

asiantuntemus tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimuksen reliabiliteettia lisää se, että tutkimus on periaatteessa toistettavissa, koska kyselyn kohderyhmä eli perusjoukko voidaan tavoittaa (kyselyyn vastanneita ei voida tunnistaa). Kohderyhmään kuuluneiden nimet ja yhteystiedot ovat saatavissa EURA 2014 -järjestelmän käyttäjätietoraportilta.

Rakennerahastotietojärjestelmä ohjaa prosesseja siten, että jokainen rahoittaja ja maksaja joutuvat käymään hakemusten ja päätösten käsittelyssä läpi rooleittain samanlaisina toistuvat, samansisältöiset vaiheet. Näin on varmistettu automaattisesti myös se, että vastaajat arvioivat täsmälleen niitä prosesseja, joita on pyydetty arvioimaan.

Kyselyyn vastaamista ei kontrolloitu. Kyseessä oli yksilöllisesti vastattava anonyymi verkkokysely, jotta vastaajat eivät kokisi tutkijan vaikuttavan vastauksiin, tai toisaalta mahdollisten toisten vastaajien tai tutkijan läsnäolon aiheuttamaa painetta sosiaalisesti hyväksyttäviin vastauksiin. Kyselyllä pyrittiin saamaan vastaajilta rehellistä palautetta ja arvioitavaan palveluun liittyviä yksilöllisiä ajatuksia, tunteita ja kokemuksia. Tutkijalla ei ole sidoksia välittävien toimielinten EURA 2014 -järjestelmän käyttäjiin.

Kyselyn toteuttaminen pyrittiin ajoittamaan sellaiseen hetkeen, kun välittävissä toimielimissä olisi mahdollisimman rauhallinen työtilanne. Kiireen arvioitiin vaikuttavan vastaamisaktiivisuuteen. Kysely oli vapaaehtoinen, joten se olisi voitu kokea kiireisessä työtilanteessa ylimääräiseksi kuormittavaksi tehtäväksi ja asenne kyselyä kohtaan olisi jo ennalta kielteinen.

Kiireistä työtilannetta välittävissä toimielimissä ei voida absoluuttisesti määrittää, mutta joitain arvioita siitä kuitenkin voidaan tehdä. Kiirettä aiheuttavat tyypillisesti hankehaut, jolloin rakennerahastorahoituksesta kiinnostuneet organisaatiot jättävät hankehakemuksia välittäviin toimielimiin. Virkailijat järjestävät hakuinfotilaisuuksia, lukevat ja arvioivat jopa satoja hankehakemuksia, vastaavat hakijoiden kyselyihin, valmistelevat hankepäätöksiä ja järjestävät aloituspalavereja myönteisen hankepäättöksen saaneille. Nämä tehtävät työllistävät erityisesti rahoittajia mutta myös maksajat osallistuvat aloituspalavereihin ja toisinaan hakuinfotilaisuuksiin ja hankeneuvotteluihin kustannusarvion laadinnan asiantuntijana.

Hankehakujen valtakunnalliset ja alueelliset aikataulut julkaistaan rakennerahastot.fi -sivustolla. Kyselyn optimaalista ajoitusta varten käytiin läpi kaikki hakuilmoitukset ja arvioitiin niiden välittävissä toimielimissä aiheuttamaa työmäärää ja tämän työvaiheen kestoa. Kyselyn ajoitukseen vaikutti myös se, että tämän tutkimuksen aikataulun takia kyselyn tuloksia oli syytä päästä käsittelemään jo talven 2018 aikana.

Kyselyn ajankohdaksi valittiin noin kolmen viikon ajanjakso ajalla 12.1.-2.2.2018. Tutkittaville lähetettiin sähköpostitse saatekirje, vastausohjeet ja henkilökohtainen vastauslinkki. Henkilökohtaiseen vastauslinkkiin päädyttiin siksi, että vastauksia haluttiin saada vain rahoittaja- ja maksajaviranomaisilta, kultakin vain yksi vastaus. Ns. avoimen linkin keskeisimmät haitat olisivat voineet olla linkin välittyminen tutkimuksesta pois rajatuille käyttäjille (kuten hyväksyjille) ja mahdollisuus vastata kyselyyn useita kertoja. Avoimen linkin etuna olisi ollut kyselyn parempi saavutettavuus, koska kysely olisi voitu julkaista esimerkiksi rakennerahastojen viranomaisille tarkoitetulla extranet-sivustolla. Näin olisi saatu mahdollisesti enemmän vastauksia, joskin osin tutkimuksen kannalta vääriltä käyttäjiltä. Vastausajan kuluessa tutkittaville lähetettiin kaksi muistutusta.

Tutkimuksen kannalta rajoituksena on se, että kaikilta, joille kysely lähetetään, ei saada koskaan vastausta. Syynä voi esimerkiksi olla se, ettei kaikkia tavoiteta tai jotkut eivät vain syystä tai toisesta vastaa. Vastaamatta jättämiseen voi vaikuttaa tutkimuksen aihe, sen kiinnostavuus ja vastaamisen vapaaehtoisuus. Yksi tutkittava ilmoitti sähköpostitse, ettei hän tuntenut vasta hiljattain maksajatehtäviin rekrytoituna virkailijana EURA 2014 -järjestelmää vielä niin hyvin, että voisi vastata luotettavasti kyselyyn. Muistutusviestien lähettämisen yhteydessä saatujen automaattisten poissaolosähköpostien avulla ilmeni, että 12 tutkittavaa oli kyselyn toteuttamisen aikana poissa työstään eivätkä he näin ollen voineet vastata kyselyyn.

Vastaamisaktiivisuuteen saattoi vaikuttaa myös se, että Webropol-järjestelmässä oli kyselyn toteuttamisen aikana useita palvelukatkoksia ja häiriöitä. Näiden aikana kyselyyn ei voinut vastata lainkaan. Häiriöt johtuivat Webropol Service Deskin ilmoituksen mukaan palveluun asennetuista tietoturvapäivityksistä, jotka aiheuttivat vakavia, odottamattomia kapasiteettiongelmia.

On mahdollista, että jotkut tutkittavat eivät enää yrittäneet vastata kyselyyn uudestaan, jos Webropol-palvelu ei ollut juuri sillä hetkellä käytettävissä, kun he olisivat alun perin olleet valmiita vastaamaan. Vain yksi tutkittava ilmoitti sähköpostitse palvelun häiriöistä, vaikka kyselyn saatekirjeessä oli pyydetty ottamaan tutkijaan sähköpostitse yhteyttä mahdollisissa ongelmatilanteissa. Tutkija päävysti sähköpostia arkisin virka-aikana. Tutkija lähetti tutkittaville sähköpostitse lyhyen häiriötiedotteen, kun Webropol Service Desk oli ilmoittanut lisäkapasiteetin saamisesta. Tutkittavia kehoitettiin kokeilemaan uudelleen vastaamista.

Lisäksi vastaamisaktiivisuuteen saattoi vaikuttaa se, että kysely oli melko pitkä. Kyselyn etenemistä sivuittain ja prosenttiosuutena kokonaisuudestaan saattoi seurata reaaliaikaisesti kyselysivun alalaidan kuvaajasta. Kaikki kyselyn sivut voitiin avata katseltaviksi ilman, että edellisen sivun kysymyksiin oli vastattu. Tämän tarkoituksena oli, että vastaaja saattoi itse seurata kyselyssä etenemistä ja arvioida vastaamiseen tarvittavaa ajankäyttöään.

10.9.2 Validiteetti

Tutkimuksen luotettavuus validiteetin osalta on varmistettu selostamalla ja dokumentoimalla tutkimuksen kulku tarkasti. Kyselyn teoreettinen perusta ja sisältö on kuvattu ja perusteltu yksityiskohtaisesti omissa luvuissaan.

Kyselytutkimuksella saatiin riittävästi ja kattavasti tietoa, jota analysoimalla saatiin vastaus tutkimusongelmaan. Analyysissä on pyritty kuvaamaan tuloksia siten, että lukijan olisi mahdollista seurata tutkijan päättelyä (Eskola & Suoranta 2014, 217). Analyysissä ja tulkinnan perustana käytetyt koodaus- ja luokittelusäännöt sekä tulkinta on pyritty esittämään niin selkeästi kuin mahdollista; tässä on käytetty apuna havainnollistavaa grafiikkaa. Periaatteena on, että toinen tutkija voisi tehdä aineistosta samat tulkinnat, joskin erilainen näkökulma ja kysymysten asetelu voisi tuottaa samasta aineistosta toisenlaiset tulokset. Analyysin kattavuus on varmistettu siten, että tulkintoja ei ole perustettu satunnaisiin poimintoihin aineistosta, vaan on haettu systemaattisesti koodauksen, luokittelun ja samankaltaisuuskaavion avulla selkeitä vallitsevia teemoja (Eskola & Suoranta 2014, 216). Päätelmät on sidottu teoreettiseen viitekehykseen.

Tutkimuksen relevanssi tarkoittaa sitä, että tutkimuksella olisi oltava yleistä ja ennen kaikkea käytännöllistä merkitystä (Eskola & Suoranta 2014, 220). Tämän tutkimuksen voidaan katsoa olevan relevantti, koska tutkimuksen tuloksia on mahdollista soveltaa rakennerahastotietojärjestelmän käytännön kehittämistyössä.

10.9.3 Jatkotutkimusehdotukset

Jatkotutkimusehdotuksiksi esitetään, että käyttäjäkokemusta selvitettäisiin myös muilta rakennerahastotietojärjestelmän viranomaiskäyttäjiltä, jolloin arvioitaviksi tulisivat esimerkiksi tarkastus- ja valvontaosio sekä jatkotoimenpiteet. Käyttäjäkokemuksen ja kehittämis ehdotusten selvittäminen hanketoteuttajilta olisi niin ikään tarpeellista. Jatkotutkimuksissa suositeltavia menetelmiä voisivat olla verkkokyselyt tai tiettyjen käyttäjäryhmien haastattelut.

Kuviot

Kuvio 1. Yhteenveto EURA 2014 -luvusta, s. 11

Kuvio 2. Yhteenveto palvelumuotoilu-luvusta, s. 31

Kuvio 3. Yhteenveto palvelumuotoiluprosessi-luvusta, s. 44

Kuvio 4. Rahoitus- ja maksatusprosessin palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet, s. 49

Kuvio 5. Esi-, ydin- ja jälkipalvelu, s. 51

Kuvio 6. Kehittämis ehdotusten koodaus ja luokittelu samankaltaisuuskaaviolla, s. 57

Kuvio 7. Rahoittajien ja maksajien käyttäjäkokemusten vertailu EURA 2014 -järjestelmässä, s. 64

Kuvio 8. Hankehakemus- ja päätösprosessin vertailu edelliseen ohjelmakauden, s. 66

Kuvio 9. Maksatushakemus- ja päätösprosessin vertailu edelliseen ohjelmakauden, s. 68

Kuvio 10. Avoimet vastaukset, asiat ja kehittämis ehdotusten jakauma, s. 71

Kuvio 11. Hankehakemus- ja päätösprosessin kehittämis ehdotukset EURA 2014 -järjestelmässä, s. 73

Kuvio 12. Maksatushakemus- ja päätösprosessin kehittämis ehdotukset EURA 2014 -järjestelmässä, s. 75

Kuvio 13. Rahoittajien toiveet ja odotukset seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää kohtaan, s. 78

Kuvio 14. Maksajien toiveet ja odotukset seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää kohtaan, s. 81

Taulukot

- Taulukko 1. Arviointiasteikot, s. 59
- Taulukko 2. Kokemusluokat ja värikoodit, s. 59
- Taulukko 3. Vastaajien organisaatiot, s. 60
- Taulukko 4. Vastaajien sukupuoli, s. 60
- Taulukko 5. Vastaajien työkokemus rakennerahastotehtävistä, s. 61
- Taulukko 6. Vastaajien ikä, s. 61
- Taulukko 7. Vastaajien nykyinen käyttäjärooli EURA 2014-järjestelmässä, s. 62
- Taulukko 8. Palvelun kehittämismallien erot (soveltaen Koivisto 2007, 79), s. 88

11 Lähteet

Allanwood, G. & Beare, P. 2014. User Experience Design. Creating Designs Users Really Love. Bloomsbury Publishing Plc. London: Fairchild Books.

Cooper, A. 1999. The Inmates Are Running the Asylum: Why High-Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity. Indianapolis: SAMS.

Bias, R.G. & D.J. Mayhew. 1994. Cost-Justifying Usability. Boston: Academic Press.

Bosenic, T., Kittinger-Rosanelli, C. & Wildner, R. 2015. How Good is Your User Experience? Measuring and Designing Interactions. GfK Marketing Intelligence Review, Vol. 7, No 2/2015. 52-57. <https://doaj.org/article/6f26f9d1e24b4087891bbd6f52d1b435>. Ladattu 10.10.2017.

Corrigan, M. & Miller, G.H. 2011. Toward a User-Centric Digital Ecosystem. IT Professional Magazine. Jul/Aug 2011. 12-15. DOI: 10.1109/MITP.2011.72

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. Painos. Tampere: Vastapaino.

Hartson, R. & Pardha, S. 2012. The UX book: process and guidelines for ensuring a quality user experience. Amsterdam: Morgan Kaufmann.

Hines, A. 2016. Future-Friendly Design: Designing For And With Future Consumers. Teoksessa Griffin, A., Luchs, M. & Swan, S. (toim.) Design Thinking. New Product Development Essentials from the PDMA. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons Inc. 333-346.

Hirsjärvi, S., Remes, P. Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 21. painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, K. 2017. EURA 2014 EU:n rakennerahastojen hallintajärjestelmä. Prosessi-/menetelmäkuvaus (päivitetty 3.1.2017).

Hämäläinen, K. & Vilkkä, H. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologia-info Teknova Oy. 9-10.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 97. Helsinki.

Juhanko, J., (toim.), Jurvansuu, M., (toim.), Ahlqvist, T., Ailisto, H., Alahuhta, P., Collin, J., Halen, M., Heikkilä, T., Kortelainen, H., Mäntylä, M., Seppälä, T., Salminen, M., Simons, M., Tuominen, A. 2015. Suomalainen teollinen internet – haasteesta mahdollisuudeksi: taustoittava kooste. ETLA Raportit No 42. <http://pub.etla.fi/ETLA-Raportit-Reports-42.pdf>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA. 2014. JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs190>. Luettu 22.6.2017.

Jääskö, V & Keinonen, T. 2004. Käyttäjä tieto konseptoinnissa. Teoksessa Keinonen, T. & Jääskö, V. (toim.) Tuotekonseptointi. Helsinki: Teknologia-teollisuus ry.

Jääskö, V., Mattelmäki, T., & Ylirisku, S. (2003). The scene of experience. In L. Haddon, E. Mante-Meijer, B. Sapio, K.-H. Kommonen, L. Fortunati & A. Kant (Eds.), Proceedings of god, bad, and the irrelevant 3-5.9.2003 (pp. 341-346). Helsinki: University of Art and Design Helsinki.

Kaakkuri-Knuuttila, M-L. 1992. KAS: Kuvaus, argumentti ja selitys tutkimusraportissa. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja. D165.

Kananen, J. 2011. Kvantti – kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karn, K. 2016. Face And Interface: Richer Product Experiences Through Integrated User Interface And Industrial Design. Teoksessa Griffin, A., Luchs, M. & Swan, S. (toim.) Design Thinking. New Product Development Essentials from the PDMA. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons Inc. 351-365.

Kim, W.C. & Mauborgne, R. 2017. Uusi sininen meri – rohkeus kasvaa. Helsinki: Alma Talent Oy.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Teollisen muotoilun koulutusohjelma. Taiteen maisterin lopputyö.

Koivisto, M. 2016. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Kalliomäki, A., Miettinen, S. & Ruuska, J. 2016. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 107.

Korkman, O., Mattinen, H., Storbacka, K. & Westerlund, M. 2001. RED – Tee asiakkuudesta kokemus. Helsinki: WSOY.

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 3. painos. Helsinki: Talentum.

Kurkinen, S., Koskeniemi, H., Kyhäräinen, J., Nivala, M., Manner, E., Ryyänen, S. & Tukiainen, M. 2008. Käyttäjälähtöisyys verkkopalvelujen suunnittelussa. Hallinnon kehittäminen 5/2008. vm.fi/dms-portlet/document/0/393312. Luettu 29.6.2017.

Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 35-46.

Känkänen, A. & Makkula, S. 2014. Yritysyhteistyötä ja uusia oppimisympäristöjä. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 130.

Laakso, S. 2004. Hyvän käyttöliittymän varmistaminen GUIDe-prosessimallilla. <http://www.cs.helsinki.fi/u/salaakso/papers/GUIDesuomeksi.pdf>. Luettu 24.5.2018.

Lehtinen, K & Lehto, P. 2014. Muotoilu innovaatiotoiminnassa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Leonard, T. & Rayport, J. 1997. Spark Innovation Through Empathic Design. Harvard Business Review, Nov-Dec, 102-113. <https://hbr.org/1997/11/spark-innovation-through-empathic-design>. Ladattu 13.12.2017.

Magnusson, P. & Wetter-Edman, K. 2016. Capturing Concept Through Service Design Stories. Teoksessa Griffin, A., Luchs, M. & Swan, S. (toim.) Design Thinking. New Product Development Essentials from the PDMA. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons Inc. 237-240.

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2016. Yhteissuunnittelu ja palvelujen ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 77-83.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä

käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologia-info Teknova Oy. 21-38.

Moilanen, T., Ojasalo, K. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. painos. Helsinki: WSOYpro.

Moritz, S. 2005. Service Design: Practical Access to an Evolving Field. Köln International School of Design. University of Applied Sciences Cologne.
<http://hci.liacs.nl/files/PracticalAccess2ServiceDesign.pdf>. Ladattu 1.11.2017.

Mänttari, A. 2014. Pääkaupunkiseudulla muotoilu ohjaa julkisten palvelujen kehittämistä asiakaslähtöiseksi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 113-115.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. Boston: Morgan Kaufmann.

Norman, D.A. 1986. Cognitive engineering. In: User Centered System Design: New Perspectives on Human-Computer Interaction. Eds. D.A. Norman & S.W. Draper. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc. 31–61.

Preece Jenny. 1995. Human-Computer Interaction. Wokingham: Addison-Wesley.

Pressman, R. S. 1997. Software Engineering—A Practitioner’s Approach. New York: McGraw-Hill Publishing Co.

Rantahalme, M. 2010. Sähköisten palveluprosessien kehittäminen julkishallinnossa. Lahden ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Robson, C. 1995. Real World Research. A resource for social scientists and practitioner-researchers. 5. painos. Oxford: Blackwell.

Ruokonen, M. 2016. Biteistä bisnestä! Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Docendo.

Sampola, P. 2008. Käyttäjäkeskeisen käytettävyyden arviointimenetelmien kehittäminen verkko-opetusympäristöön soveltuvaksi. Vaasan yliopisto. Acta Wa-saensia 192. Väitöskirja.

Stenros, A. 2014. Trumpettijoutsen – johtajuus muotoilussa, muotoilu johtajuudessa. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 62.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 2010. SFS-EN ISO 9241-210 - Ihmisen ja järjestelmän vuorovaikutuksen ergonomia. Osa 210: Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeinen suunnittelu. Helsinki.

Tietohallintojen johtaminen Suomessa 2016. Tutkimusraportti 22.9.2016. Helsinki. www.tivia.fi/sites/tivia.fi/files/tivia/Julkaisut/.../THJ-tutkimusraportti_2015_www.pdf. Luettu 6.2.2018.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Pro.

Tuulenmäki, A. 2010. Lupa toimia eri tavalla. Helsinki: WSOYpro.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017a. Ministeriön osastot ja yksiköt. <http://tem.fi/osastot-ja-yksikot>. Luettu 15.5.17.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017b. Tietoa rakennerahastoista. www.rakennerahastot.fi. Useita lukukertoja 5-6/2017.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Koheesiopolitiikan valmistelu käynnissä ohjelmakaudelle 2021+. Työ- ja elinkeinoministeriön uutiskirje 26.4.2018. <https://temkirjeet.sst.fi/messa-ges/view/435/0/db6fe10521eb75c45c10a901f9e84ee1>. Luettu 26.4.2018.

Vaahtojärvi, K. 2016. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 131-141.

Zeh, M. 2016. The Key Roles Of Stories And Prototypes In Design Thinking. Teoksessa Griffin, A., Luchs, M. & Swan, S. (toim.) Design Thinking. New Product Development Essentials from the PDMA. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons Inc. 92-97.

Lainsäädäntö

Laki alueiden kehittämisen ja rakennerahastohankkeiden rahoittamisesta 8/2014, 29 §

LIITE 1. Arviointikehikko

Kysely rahoittajille ja maksajille: väittämät	Bosenic, Kittinger-Rosanelli & Wildner (2015) UX Score - ulottuvuudet	Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (2014)	Hyysalo (2009, 35); Jääskö, Mattelmäki & Ylirisku (2003); Tuulenmäki (2004, 89)	Tuulaniemi (2011, 74)	Kurkinen, Koskeniemi, Kyhäräinen, Nivala, Manner, Ryyänänen & Tukiainen (2008, 12)	Nielsenin heuristiikka: tarkistuslista 1.-10. Nielsen (1993, 115-155) Selitteet taulukon lopussa. HUOM. asiantuntija-arviointi	Vertailtavuus: Rantahalme 2010
Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta	Tunne: sopivuus, inspiroivuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Tuotteen merkitys: kokemukset, muistot, merkitysten muotoutuminen käytön aikana osaksi omaa ympäristöä	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin, 3.Käyttäjien hallinta ja vapaus	Kyllä
Palvelun käyttö on miellyttävää	Tunne: sopivuus, inspiroivuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Tuotteen merkitys: kokemukset, muistot, merkitysten muotoutuminen käytön aikana osaksi omaa	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin, 3.Käyttäjien hallinta ja vapaus, 7. Käytön joustavuus ja tehokkuus	Ei
Palvelun käyttö on nopeaa ja tehokasta	Käytettävyys opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous,	Käytettävyys: helppous, opittavuus, tehokkuus →	7. Käytön joustavuus ja tehokkuus	Kyllä

				palvelu tukee työprosessia	käyttäjän osaaminen		
Palvelu tukee ja ohjaa työskentelyä	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Käytettävyys: helppous, opittavuus, tehokkuus → käyttäjän osaaminen	7. Käytön joustavuus ja tehokkuus	Kyllä
Palvelu helpottaa työskentelyä	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olellisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin	Kyllä
Palvelu selkeyttää koko työprosessia	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olellisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin	Kyllä
Palvelua on ollut helppo oppia käyttämään	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Käytettävyys: helppous, opittavuus, tehokkuus → käyttäjän osaaminen	7. Käytön joustavuus ja tehokkuus	Ei

Palvelu on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Fyysinen ympäristö: käyttöympäristön (ml. virtuaalinen) fyysiset ulottuvuudet ja estetiikka	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olennaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	7. Käytön joustavuus ja tehokkuus, 6.Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen	Kyllä
Sisältö on riittävää, luotettavaa ja ajantasaista	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olennaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin	Kyllä
Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Fyysinen ympäristö: käyttöympäristön (ml. virtuaalinen) fyysiset ulottuvuudet ja estetiikka	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Käytettävyys: helppous, opittavuus, tehokkuus → käyttäjän osaaminen	6.Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen, 1.Palvelun tilan näkeminen	Kyllä
Palvelun rakenne on jäsenneilty tarkoituksenmukaisesti	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olennaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	6.Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen	Kyllä

Palvelu ehkäisee ja auttaa korjaamaan virheitä	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Luotettavuus: tietoturva, virheettömyys, toimivuus → käyttäjän kokemus turvallisuuden tunne	5.Virheiden estäminen, 10.Opastus ja ohjeistus, 9.Virhetilanteiden käsittely	Kyllä
Virheilmoitukset ovat selkeitä	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Luotettavuus: tietoturva, virheettömyys, toimivuus → käyttäjän kokemus turvallisuuden tunne	9.Virhetilanteiden käsittely	Ei
Palvelusta on hyötyä minulle tehtävieni hoidossa	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olennaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin	Kyllä
Toiminteet ohjaavat työskentelyäni tarkoituksenmukaisesti	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Käytettävyys: helppous, opittavuus, tehokkuus → käyttäjän osaaminen	4.Johdonmukaisuus ja standardit	Kyllä

Saan tarvitsemani avun täyttö- ja käyttöohjeista	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Luotettavuus: tietoturva, virheettömyys, toimivuus → käyttäjän kokema turvallisuuden tunne	10.Opastus ja ohjeistus	Ei
Palvelun ilme on selkeä	Estetiikka: ulkonäkö, tuntu	Ulkoasu	Fyysinen ympäristö: käyttöympäristön (ml. virtuaalinen) fyysiset ulottuvuudet ja estetiikka	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	8.Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu	Ei
Palvelun ilme on miellyttävä	Estetiikka: ulkonäkö, tuntu	Ulkoasu	Fyysinen ympäristö: käyttöympäristön (ml. virtuaalinen) fyysiset ulottuvuudet ja estetiikka	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	8.Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu	Ei
Kehittämisehdotukseni ja toiveeni on huomioitu palvelun kehittämisessä	Tunne: sopivuus, inspiroivuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Tuotteen merkitys: kokemukset, muistot, merkitysten muotoutuminen käytön aikana osaksi omaa ympäristöä	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin, 3.Käyttäjien hallinta ja vapaus	Ei

Nielsenin (1993, 115-155) heuristiseen arviointiin perustuvat arviointikriteerit:

1. Palvelun tilan näkeminen (visibility of system status)
2. Palvelun vastaavuus käyttäjien kontekstiin (match between system and the real world)
3. Käyttäjän hallinta ja vapaus (user control and freedom)
4. Johdonmukaisuus ja standardit (consistency and standards)
5. Virheiden estäminen (error prevention)
6. Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen (recognition rather than recall)
7. Käytön joustavuus ja tehokkuus (flexibility and efficiency of use)
8. Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu (aesthetic and minimalist design)
9. Virhetilanteiden käsittely (help users recognize, diagnose, and recover from errors)
10. Opastus ja ohjeistus (help and documentation).

LIITE 2. Käyttäjäkokemuksen arviointi väittämien avulla hankehakemus- ja päätösprosessista EURA 2014 -järjestelmässä

Rahoittajat: Hankehakemus- ja päätösprosessin arviointi EURA 2014 -järjestelmässä	0 En osaa sanoa	1 Asia ei toteudu	2 Asia toteutuu heikosti	3 Asia toteutuu tvdvtävästi	4 Asia toteutuu hyvin	5 Asia toteutuu kiitettävästi	Vastauksia yhteensä	Keskiarvo
1. Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta	0	0	3	8	21	10	42	4,90
	0 %	0 %	7 %	19 %	50 %	24 %		
2. Palvelun käyttö on miellyttävää	0	2	7	15	16	2	42	4,21
	0 %	5 %	17 %	36 %	38 %	5 %		
3. Palvelun käyttö on nopeaa ja tehokasta	0	4	7	21	9	1	42	3,90
	0 %	10 %	17 %	50 %	21 %	2 %		
4. Palvelu tukee ja ohjaa työskentelyä	1	2	6	15	15	3	42	4,19
	2 %	5 %	14 %	36 %	36 %	7 %		
5. Palvelu helpottaa työskentelyä	0	2	3	15	18	4	42	4,45
	0 %	5 %	7 %	36 %	43 %	10 %		
6. Palvelu selkeyttää koko työprosessia	0	1	7	9	18	6	41	4,51
	0 %	2 %	17 %	22 %	44 %	15 %		
7. Palvelua on ollut helppo oppia käyttämään	1	3	5	5	21	7	42	4,50
	2 %	7 %	12 %	12 %	50 %	17 %		
8. Palvelu on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä	0	4	7	16	12	2	41	4,02
	0 %	10 %	17 %	39 %	29 %	5 %		
9. Toiminteet ohjaavat työskentelyäni tarkoituksenmukaisesti	1	4	5	18	13	1	42	3,98
	2 %	10 %	12 %	43 %	31 %	2 %		
10. Saan tarvitsemiä avun täyttö- ja käyttöohjeista	1	2	11	14	12	2	42	3,95
	2 %	5 %	26 %	33 %	29 %	5 %		
11. Palvelun ilme on selkeä	0	4	6	7	22	3	42	4,33
	0 %	10 %	14 %	17 %	52 %	7 %		
12. Palvelun ilme on miellyttävä	1	5	6	11	17	2	42	4,05
	2 %	12 %	14 %	26 %	40 %	5 %		
13. Kehittämisehdotukseni ja toiveeni on huomioitu palvelun kehittämisessä	12	2	5	10	12	1	42	3,26
	29 %	5 %	12 %	24 %	29 %	2 %		
14. Sisältö on riittävää, luotettavaa ja ajantasaista	1	1	6	19	14	1	42	4,12
	2 %	2 %	14 %	45 %	33 %	2 %		
15. Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa	0	4	8	14	15	1	42	4,02
	0 %	10 %	19 %	33 %	36 %	2 %		
16. Palvelun rakenne on jäsennelty tarkoituksenmukaisesti	0	3	7	12	16	4	42	4,26
	0 %	7 %	17 %	29 %	38 %	10 %		
17. Palvelu ehkäisee ja auttaa korjaamaan virheitä	2	3	5	16	14	2	42	4,02
	5 %	7 %	12 %	38 %	33 %	5 %		
18. Virheilmoitukset ovat selkeitä	1	3	9	11	15	2	41	4,02
	2 %	7 %	22 %	27 %	37 %	5 %		
19. Palvelusta on hyötyä minulle tehtävieni hoidossa	0	1	5	5	21	10	42	4,81

LIITE 3. Käyttäjäkokemuksen arviointi väittämien avulla maksatushakemus- ja päätösprosessista EURA 2014 -järjestelmässä

Maksajat: Maksatushakemus- ja päätösprosessin arviointi EURA 2014 -järjestelmässä	0 En osaa sanoa	1 Asia ei toteudu	2 Asia toteutuu heikosti	3 Asia toteutuu tvdvtävästi	4 Asia toteutuu hvvin	5 Asia toteutuu kiitettävästi	Vastauksia yhteensä	Keskiarvo
1. Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta	0	1	1	6	17	0	25	4,56
	0 %	4 %	4 %	24 %	68 %	0 %		
2. Palvelun käyttö on miellyttävää	0	0	4	14	7	0	25	4,12
	0 %	0 %	16 %	56 %	28 %	0 %		
3. Palvelun käyttö on nopeaa ja tehokasta	0	2	11	9	3	0	25	3,52
	0 %	8 %	44 %	36 %	12 %	0 %		
4. Palvelu tukee ja ohjaa työskentelyä	0	0	4	12	9	0	25	4,20
	0 %	0 %	16 %	48 %	36 %	0 %		
5. Palvelu helpottaa työskentelyä	0	1	1	10	13	0	25	4,40
	0 %	4 %	4 %	40 %	52 %	0 %		
6. Palvelu selkeyttää koko työprosessia	0	1	2	9	13	0	25	4,36
	0 %	4 %	8 %	36 %	52 %	0 %		
7. Palvelua on ollut helppo oppia käyttämään	0	0	1	5	17	1	24	4,75
	0 %	0 %	4 %	21 %	71 %	4 %		
8. Palvelu on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä	0	0	3	11	11	0	25	4,32
	0 %	0 %	12 %	44 %	44 %	0 %		
9. Toiminteet ohjaavat työskentelyäni tarkoituksenmukaisesti	0	0	2	16	7	0	25	4,20
	0 %	0 %	8 %	64 %	28 %	0 %		
10. Saan tarvitsemani avun täyttö- ja käyttöohjeista	0	0	3	13	7	2	25	4,32
	0 %	0 %	12 %	52 %	28 %	8 %		
11. Palvelun ilme on selkeä	1	0	4	8	11	0	24	4,17
	4 %	0 %	17 %	33 %	46 %	0 %		
12. Palvelun ilme on miellyttävä	2	1	2	11	9	0	25	3,96
	8 %	4 %	8 %	44 %	36 %	0 %		
13. Kehittämisehdotukseni ja toiveeni on huomioitu palvelun kehittämisessä	10	5	3	5	2	0	25	2,36
	40 %	20 %	12 %	20 %	8 %	0 %		
14. Sisältö on riittävää, luotettavaa ja ajantasaista	0	1	4	8	11	0	24	4,21
	0 %	4 %	17 %	33 %	46 %	0 %		
15. Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa	0	3	8	7	7	0	25	3,72
	0 %	12 %	32 %	28 %	28 %	0 %		
16. Palvelun rakenne on jäsennelly tarkoituksenmukaisesti	0	0	3	13	9	0	25	4,24
	0 %	0 %	12 %	52 %	36 %	0 %		
17. Palvelu ehkäisee ja auttaa korjaamaan virheitä	0	2	5	6	12	0	25	4,12
	0 %	8 %	20 %	24 %	48 %	0 %		
18. Virheilmoitukset ovat selkeitä	0	3	5	10	7	0	25	3,84
	0 %	12 %	20 %	40 %	28 %	0 %		
19. Palvelusta on hyötyä minulle tehtävieni hoidossa	0	0	0	9	14	2	25	4,72

LIITE 4. Käyttäjäkokemuksen arviointi arviointikehikossa

Nro	Hankehakemus ja - päätösprosessin sekä maksatushakemus ja - päätösprosessin arviointi EURA 2014 -järjestelmässä	Bosenic, Kittinger- Rosanelli & Wildner (2015) UX Score - ulottuvuudet	Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (2014)	Hyysalo (2009, 35); Jääskö, Mattelmäki & Ylirisku (2003); Tuulenmäki (2004, 89)	Tuulaniemi (2011, 74)	Kurkinen, Koskenniemi, Kyhäräinen, Nivala, Manner, Rynnänen & Tukiainen (2008, 12)	Nielsenin heuristiikka: tarkistuslista 1.-10. Nielsen (1993, 115- 155)	Rahoittajat	Maksajat	Keskiarvo
	Tunne: sopivuus, inspiroivuus									
1.	Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta	Tunne: sopivuus, inspiroivuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Tuotteen merkitys: kokemukset, muistot, merkitysten muotoutuminen käytön aikana osaksi omaa ympäristöä	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin, 3.Käyttäjien hallinta ja vapaus	4,90	4,56	4,73
2.	Palvelun käyttö on miellyttävää	Tunne: sopivuus, inspiroivuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Tuotteen merkitys: kokemukset, muistot, merkitysten muotoutuminen käytön aikana osaksi omaa ympäristöä	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin, 3.Käyttäjien hallinta ja vapaus, 7. Käytön joustavuus ja tehokkuus	4,21	4,12	4,17
13.	Kehittämisehdotukseni ja toiveeni on huomioitu palvelun kehittämisessä	Tunne: sopivuus, inspiroivuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Tuotteen merkitys: kokemukset, muistot, merkitysten muotoutuminen käytön aikana osaksi omaa ympäristöä	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin, 3.Käyttäjien hallinta ja vapaus	3,26	2,36	2,81
	Osa-alue yhteensä							4,13	3,68	3,90
	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus									
3.	Palvelun käyttö on nopeaa ja tehokasta	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Käytettävyys: helppous, opittavuus, tehokkuus → käyttäjän osaaminen	7. Käytön joustavuus ja tehokkuus	3,90	3,52	3,71
4.	Palvelu tukee ja ohjaa työskentelyä	Käytettävyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Käytettävyys: helppous, opittavuus, tehokkuus → käyttäjän osaaminen	7. Käytön joustavuus ja tehokkuus	4,19	4,20	4,20

5.	Palvelu helpottaa työskentelyä	Käytettävyy- s: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyy- s: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellettävyy- s	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olenaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin	4,45	4,40	4,43
6.	Palvelu selkeyttää koko työprosessia	Käytettävyy- s: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyy- s: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellettävyy- s	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olenaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin	4,51	4,36	4,44
7.	Palvelua on ollut helppo oppia käyttämään	Käytettävyy- s: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyy- s: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellettävyy- s	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Käytettävyy- s: helppous, opittavuus, tehokkuus → käyttäjän osaaminen	7. Käytön joustavuus ja tehokkuus	4,50	4,75	4,63
8.	Palvelu on selkeä, yhdensuuntainen ja ymmärrettävä	Käytettävyy- s: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Fyysinen ympäristö: käyttöympäristön (ml. virtuaalinen) fyysiset ulottuvuudet ja estetiikka	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olenaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	7. Käytön joustavuus ja tehokkuus, 6.Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen	4,02	4,32	4,17
9.	Toiminteet ohjaavat työskentelyäni tarkoituksenmukaisesti	Käytettävyy- s: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Käytettävyy- s: helppous, opittavuus, tehokkuus → käyttäjän osaaminen	4.Johdonmukaisuus ja standardit	3,98	4,20	4,09
10.	Saan tarvitsemäni avun täyttö- ja käyttöohjeista	Käytettävyy- s: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Luotettavuus: tietoturva, virheettömyys, toimivuus → käyttäjän kokemus turvallisuuden tunne	10.Opastus ja ohjeistus	3,95	4,32	4,14
14.	Sisältö on riittävää, luotettavaa ja ajantasaista	Käytettävyy- s: opittavuus, operoitavuus	Käytettävyy- s: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellettävyy- s	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olenaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin	4,12	4,21	4,16
15.	Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa	Käytettävyy- s: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Fyysinen ympäristö: käyttöympäristön (ml. virtuaalinen) fyysiset ulottuvuudet ja estetiikka	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Käytettävyy- s: helppous, opittavuus, tehokkuus → käyttäjän osaaminen	6.Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen, 1.Palvelun tilan näkeminen	4,02	3,72	3,87

16.	Palvelun rakenne on jäsennellyt tarkoituksenmukaisesti	Käytettävvyys: opittavuus, operoitavuus	Käyttöliittymä: vuorovaikutus, tapa käyttää palvelua	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olenaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	6.Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen	4,26	4,24	4,25
17.	Palvelu ehkäisee ja auttaa korjaamaan virheitä	Käytettävvyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävvyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävvyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Luotettavuus: tietoturva, virheettömyys, toimivuus → käyttäjän kokemus turvallisuuden tunne	5.Virheiden estäminen, 10.Opastus ja ohjeistus, 9.Virhetilanteiden käsittely	4,02	4,12	4,07
18.	Virheilmoitukset ovat selkeitä	Käytettävvyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävvyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävvyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Luotettavuus: tietoturva, virheettömyys, toimivuus → käyttäjän kokemus turvallisuuden tunne	9.Virhetilanteiden käsittely	4,02	3,84	3,93
19.	Palvelusta on hyötyä minulle tehtävieni hoidossa	Käytettävvyys: opittavuus, operoitavuus	Käytettävvyys: helppous, tarkoituksenmukaisuus, miellyttävvyys	Toiminnallinen ympäristö: käyttötilanteet, tavoitteet, kommunikaatio	Toiminta: vastaavuus toiminnalliseen tarpeeseen, helppous, palvelu tukee työprosessia	Olenaisuus: toiminnallisuus, vastaavuus ja soveltuvuus käyttäjän tarpeeseen → käyttäjän tarpeet	2.Palvelun vastaavuus käyttäjän kontekstiin	4,81	4,72	4,76
	Osa-alue yhteensä							4,20	4,21	4,20
	Estetiikka: ulkonäkö, tuntu									
11.	Palvelun ilme on selkeä	Estetiikka: ulkonäkö, tuntu	Ulkoasu	Fyysinen ympäristö: käyttöympäristön (ml. virtuaalinen) fyysiset ulottuvuudet ja estetiikka	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	8.Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu	4,33	4,17	4,25
12.	Palvelun ilme on miellyttävä	Estetiikka: ulkonäkö, tuntu	Ulkoasu	Fyysinen ympäristö: käyttöympäristön (ml. virtuaalinen) fyysiset ulottuvuudet ja estetiikka	Tunteet: vastaavuus tunnetason odotuksiin, ymmärrys, käyttäjälle sopivat vaihtoehdot	Kokemus: mielihyvä, elämyksellisyys → käyttäjän arvostukset	8.Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu	4,05	3,96	4,00
	Osa-alue yhteensä							4,19	4,06	4,13

LIITE 5. Palvelumuotoiluprosessi rakennerahastotietojärjestelmän kehittämisessä

Prosessin osat	Määrittely	Tutkimus		Suunnittelu		Palvelutuotanto		Arviointi
Vaiheet	Aloittaminen	Asiakasymmärrys	Strateginen suunnittelu	Konseptointi	Prototypointi	Pilotointi	Lanseeraus	
				Kehittämistä iteroiden suunnittelu-testaus-suunnittelu -syklillä				
Suunnittelun painopiste	Mahdollisuuksien ja resurssien kartoitus	Käyttäjätieto	Toteutustavat	Suunnittelun kohdentamista, palvelun kiteytys	Toteutuksen valmistelua	Toteutusmallin täsmentäminen	Ylläpito ja jatkokehitys	Jatkuva kehittäminen
Vaiheen kuvaus	Organisaatio määrittelee tarpeensa ja tavoitteensa kehittämistyölle. Tavoitteet, aikataulu, resurssit, budjetti, kohderyhmät. Palvelutuottajan (ml. tekniset kehittäjät) kehittäjien roolitus, vastuut ja tehtävät. Dokumentoinnista sopiminen.	Yhteiskehittäminen käynnistetään, ryhmäytyminen ja järjestäytyminen. Verkkokysely käyttäjien tarpeista ja odotuksista. Työpajat ja ryhmähaastattelut tarvittaessa. Ideapankki.	Järjestelmäosoiden toimintojen vaatimusmäärittelyt toteuttamisjärjestyksessä. Yhteiskehittämistyöpajat, Blueprint-mallit ja käyttökuvaukset. Projektisuunnitelma valmiiksi.	Ideoidaan ja kuvataan ratkaisuja kerrytetyn ymmärryksen, tunnistettujen mahdollisuuksien ja rajoitusten perusteella. Suunnitteluveturit. Ideoiden testaus käyttäjillä. Yhteiskehittämistyöpajat. Arviointimittareiden määrittäminen.	Käyttäjät ja kehittäjät testaavat konseptin eri osioita. Virtuaalisyöpäjoja, suunnittelu- ja demo-palaverit teknisten toteuttajien kanssa.	Beta-versio laajaan käyttäjätestaukseen. Kehittäminen saadun palautteen perusteella. Virtuaalisyöpäjoja, suunnittelu- ja demo-palaverit teknisten toteuttajien kanssa.	Palvelun lanseeraus osioittain: sisäinen valmennus ja käyttöönotto, varautuminen käyttäjätukeen. Käyttäjäkoulutukset ja käyttöohjeet. Palvelun mittarit valmiiksi.	Palvelun kehittämisen vaikutuksien mittaaminen ja arviointi: UX Score-arviointityökalu käyttäjäkokemuksen mittaamiseen, prosessien sujuvuus käytettävyyks. Pitkällä aikavälillä myös kustannustehokkuus.
Vaiheen tavoite	Suunnitteluhaasteen määrittely ja kuvaus. Projektisuunnitelman luonnos.	Kasvattaa ymmärrystä käyttäjien ja kehittäjien toiveista, tavoitteista, arvoista, tarpeista ja motivaatiosta.	Antaa kaikille kehittämisen osapuolille ymmärrys, mitä resursseja ja millaista yhteistyötä palvelun toteuttaminen vaatii.	Ratkaisujen kehittäminen tietojärjestelmän kehittämishaasteisiin käyttäjien ja kehittäjäorganisaation tarpeiden ohjaamina.	Palvelun kriittisten osien tunnistaminen ja kehittämistyön priorisointi.	Laaja käyttäjien tekemä arviointi. Palvelukonseptin hiominen saadun palautteen perusteella.	Palvelun vakioiminen tuotantotilaan.	Ylläpito ja jatkuva kehittäminen saadun palautteen perusteella.

Miten kehittäisit hankehakemus- ja päätösprosesseja tai maksatushakemus ja -pätösprosesseja nykyisessä EURA 2014 -järjestelmässä?

Millainen 2020-luvun EURA-järjestelmän tulisi mielestäsi olla?

Hyvä rakennerahastoasiantuntija!

Olen Saimaan ammattikorkeakoulun liiketalouden ylempää amk-tutkintoa suorittava opiskelija. Teen opinnäytetyötä EU:n rakennerahastojen EURA 2014 -järjestelmän kehittämisestä. Opinnäytetyöhön sisältyy kyselytutkimus, jonka tarkoituksena on kartoittaa rahoittaja- ja maksajaviranomaisten käyttäjäkokemuksia hankehakemus- ja päätösprosesseista ja maksatushakemus ja -pätösprosesseista nykyisessä EURA 2014 -järjestelmässä ja saada näihin prosesseihin mahdollisia kehittämis ehdotuksia. Lisäksi kyselyssä selvitetään toiveita ja odotuksia mahdollisen seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmää kohtaan.

Kysely on lähetetty kaikille niille rahoittaja- ja maksajaviranomaisille, joille on voimassa oleva käyttäjätunnus EURA 2014 -järjestelmässä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Kysely toteutetaan anonyymisti. Tulokset julkaistaan kokonaistuloksina, joten kenenkään yksittäisen vastaajan henkilöllisyys ei paljastu tuloksista. Yhteenvetoraportti tuloksista luovutetaan työ- ja elinkeinoministeriön rakennerahastojen hallintoviranomaiselle kesän 2018 aikana.

Pääset vastaamaan kyselyyn klikkaamalla sähköpostiviestissä olevaa linkkiä. Vaihtoehtoisesti voit kopioida linkin hiiren avulla ja liittää sen internet-selaimeen osoiteriville. Paina sen jälkeen näppäimistöltä *Enter*-painiketta, jolloin kysely avautuu selaimeen. Linkki on henkilökohtainen.

Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 20 minuuttia. Muistathan klikata lopuksi Lähetä-painiketta.

Kyselyyn vastaaminen on pyritty tekemään niin helpoksi kuin mahdollista. Kysely sisältää vastausohjeet. Samat ohjeet ovat tämän saatekirjeen liitteenä.

Pyydän Sinua ystävällisesti vastaamaan kyselyyn. Vastauksesi ja kokemuksesi ovat erittäin tärkeitä. Vastaathan viimeistään **2.2.2018**.

Toivon, että kyselyyn vastaaminen on sujuvaa ja miellyttävää. Otathan kuitenkin ystävällisesti yhteyttä minuun, mikäli kyselyssä ilmenee teknisiä tms. ongelmia, tai et ole varma, mitä jokin kysymys tarkoittaa. Autan mielelläni. Vastaan mielelläni myös muihin kyselyä tai opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Maria Laaninen

maria.laaninen@student.saimia.fi

LIITE: Ohjeita kyselyyn vastaamiseen

OHJEITA KYSELYYN VASTAAMISEEN

Kyselyn alussa pyydetään vastaamaan muutamiin taustatietoja kartoittaviin kysymyksiin (esim. organisaatio).

Seuraavaksi selvitetään väittämien (19 kpl) avulla käyttäjäkokemuksia EURA 2014 -järjestelmän **hankehakemus ja -päättöprosessista sekä maksatushakemus ja -päättöprosessista. Huom. Väittämissä ei oteta kantaa EURA 2014 -järjestelmän muihin toimintoihin ja prosesseihin** (esim. kehystenhallinta, raportointi, varmennukset, tietopalvelu ym.).

Väittämien avulla voit arvioida nykyistä käyttäjäkokemustasi EURA 2014 -järjestelmän hankehakemus ja -päättöprosessista tai maksatushakemus ja -päättöprosessista riippuen siitä, onko käyttäjäroolisi rahoittaja tai rahoittaja-virastopääkäyttäjä vai maksaja tai maksaja-virastopääkäyttäjä. Väittämiin on annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Valitse näistä vaihtoehdoista sopivin.

Väittämissä käytetään *palvelu*-termiä. Sillä tarkoitetaan EURA 2014 -järjestelmän toimintoja.

Mikäli käyttäjäroolisi on rahoittaja tai rahoittaja-virastopääkäyttäjä, tulisi Sinun arvioida palvelua vain hankehakemus- ja päättöprosessin osalta. Tämä prosessi sisältää pääosin mm. seuraavia vaiheita:

- Ota hankehakemus käsittelyyn
- täytä viranomaisen täytettävät tiedot
 - valintamuistio (täytä valintaesitys)
 - luokittelut
- Palauta täydennettäväksi (tarvittaessa)
- Lähetä lisätietopyyntö (tarvittaessa)
- Siirrä päätösvalmisteluun/siirrä hylkäyspäättösvalmisteluun
- Valmistele varaukset ja sidonnat
- Täytä päätöksen tiedot
- Liitä päätökseen liitteitä
- Esitä hankepäättös hyväksyttäväksi

Mikäli käyttäjäroolisi on maksaja tai maksaja-virastopääkäyttäjä, tulisi Sinun arvioida palvelua vain maksatushakemus- ja päättöprosessin osalta. Tämä prosessi sisältää pääosin mm. seuraavia vaiheita:

- Ota maksatushakemus käsittelyyn
- Siirry ratkaisuun
 - maksajan tarkastuslista
 - tukikelpoisuustarkastus
 - tiliöinti
- Palauta täydennettäväksi: maksatushakemus ja seurantaraportti/vain seurantaraportti (tarvittaessa)
- Lähetä lisätietopyyntö (tarvittaessa)
- Esitä maksatuspäättös hyväksyttäväksi

Voit halutessasi täydentää tai täsmentää sanallisesti vastauksiasi sen jälkeen, kun olet ensin vastannut kaikkiin väittämiin (viimeisen väittämän jälkeen avautuu avoin tekstikenttä tätä varten).

Lisäksi voit esittää **hankehakemus ja -päättöprosessiin sekä maksatushakemus ja -päättöprosessiin liittyviä kehittämisehdotuksia nykyiseen EURA 2014 -järjestelmään**. Voit kirjoittaa tähän kohtaan vapaamuotoisen vastauksen avoimeen tekstikenttään. Tekstiä voi olla teknisistä syistä enintään 10 000 merkkiä.

LIITE 6. SAATEKIRJE

Voit myös ottaa kantaa siihen, onko nykyinen EURA 2014 -järjestelmä parempi/huonompi verrattuna ohjelmakauden 2007-2013 tietojärjestelmiin. Halutessasi voit perustella näkemystäsi.

Lopuksi voit kertoa toiveistasi ja odotuksistasi mahdollisen seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden (alkaen v. 2021) tietojärjestelmää kohtaan. Tässä kohdassa voit ottaa kantaa **koko tietojärjestelmään kokonaisuutena kaikkine osioineen ja toimintoineen**. Voit kirjoittaa vapaamuotoisen vastauksen avoimeen tekstikenttään (enintään 10 000 merkkiä).

Muista klikata lopuksi Lähetä-painiketta.

[Lisätiedot ja neuvonta](#)

Maria Laaninen, maria.laaninen@student.saimia.fi

Kysely EURA 2014 -järjestelmästä

Organisaatio

- ☐ ELY-keskus
- ☐ Maakunnan liitto
- ☐ STM

Sukupuoli

- ☐ Mies
- ☐ Nainen

Työkokemus rakennerahastotehtävistä viranomaisen roolissa

Merkitse työkokemuksen pituus täysinä vuosina.

vuotta

Ikä

vuotta

Nykyinen käyttäjärooli EURA 2014 -järjestelmässä

Seuraavat kysymykset ohjautuvat valitun roolin perusteella. Valinta ohjaa, mitä prosesseja pääset arvioimaan.

- ☐ Rahoittaja tai rahoittaja-virastopääkäyttäjä
- ☐ Maksaja tai maksaja-virastopääkäyttäjä

Rahoittajien osuus

Hankehakemus- ja päätösprosessin arviointi EURA 2014 -järjestelmässä

Arvioi väittämien avulla käyttäjäkokemustasi hankehakemuksen ja -päätöksen käsittelyprosessista EURA 2014 -järjestelmässä. Tämä prosessi sisältää pääosin seuraavia vaiheita:

- | Ota hankehakemus käsittelyyn
- | Täytä viranomaisen täytettävät tiedot
- | Valintamuistio (täytä valintaesitys)
- | Luokittelut
- | Palauta täydennettäväksi (tarvittaessa)
- | Lähetä lisätietopyyntö (tarvittaessa)
- | Siirrä päätösvalmisteluun/siirrä hylkäyspäätösvalmisteluun

- ┆ Valmistele varaukset ja sidonnat
- ┆ Täytä päätöksen tiedot
- ┆ Liitä päätökseen liitteitä
- ┆ Esitä hankepäätös hyväksyttäväksi

Huom. Väittämässä ei oteta kantaa muihin EURA 2014 -järjestelmän toimintoihin ja prosesseihin (kuten kehystenhallinta, raportointi, varmennukset, tietopalvelu ym.)

Väittämien vastausvaihtoehtoja ovat: 1 = Asia ei toteudu, 2 = Asia toteutuu heikosti, 3 = Asia toteutuu tyydyttävästi, 4 = Asia toteutuu hyvin, 5 = Asia toteutuu kiitettävästi ja 0 = En osaa sanoa. Valitse näistä vaihtoehtoista sopivin.

Väittämässä käytetään *palvelu*-termiä. Sillä tarkoitetaan EURA 2014 -järjestelmän toimintoja.

	0 En osaa sanoa	1 Asia ei toteudu	2 Asia toteutuu heikosti	3 Asia toteutuu tyydyttävästi	4 Asia toteutuu hyvin	5 Asia toteutuu kiitettävästi
1. Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta	jn	jn	jn	jn	jn	jn
2. Palvelun käyttö on miellyttävää	jn	jn	jn	jn	jn	jn
3. Palvelun käyttö on nopeaa ja tehokasta	jn	jn	jn	jn	jn	jn
4. Palvelu tukee ja ohjaa työskentelyä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
5. Palvelu helpottaa työskentelyä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
6. Palvelu selkeyttää koko työprosessia	jn	jn	jn	jn	jn	jn
7. Palvelua on ollut helppo oppia käyttämään	jn	jn	jn	jn	jn	jn
8. Palvelu on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
9. Toiminteet ohjaavat työskentelyäni tarkoituksenmukaisesti	jn	jn	jn	jn	jn	jn
10. Saan tarvitsemi avun täyttö- ja käyttöohjeista	jn	jn	jn	jn	jn	jn
11. Palvelun ilme on selkeä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
12. Palvelun ilme on miellyttävä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
13. Kehittämisehdotukseni ja toiveeni on huomioitu palvelun kehittämisessä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
14. Sisältö on riittävää, luotettavaa ja ajantasaista	jn	jn	jn	jn	jn	jn

15. Navigointi ja tiedon
löytäminen on helppoa

jn

jn

jn

jn

jn

jn

16. Palvelun rakenne on jäsennelty
tarkoituksenmukaisesti

jn

jn

jn

jn

jn

jn

17. Palvelu ehkäisee ja auttaa
korjaamaan virheitä

jn

jn

jn

jn

jn

jn

18. Virheilmoitukset ovat selkeitä

jn

jn

jn

jn

jn

jn

19. Palvelusta on hyötyä minulle
tehtävieni hoidossa

jn

jn

jn

jn

jn

jn

Halutessasi voit täydentää / täsmentää vastauksiasi edellisiin väittämiin tähän. Mainitsethan sen väittämän numeron, mihin täydennyksesi liittyy.

^

▼

10000 merkkiä jäljellä

Miten hankehakemuksen ja -päätöksen käsittelyprosessia tulisi mielestäsi kehittää nykyisessä EURA 2014 -järjestelmässä, jotta käyttäjäkokemuksesi olisi nykyistä parempi? Mainitse 1-3 käyttäjäkokemuksesi kannalta tärkeintä kehittämiskohdetta.

^

▼

10000 merkkiä jäljellä

Maksajat

Maksatushakemus- ja päätösprosessin arviointi EURA 2014 -järjestelmässä

Arvioi väittämien avulla käyttäjäkokemustasi maksatushakemuksen ja -päätöksen käsittelyprosessista EURA 2014 -järjestelmässä. Tämä prosessi sisältää pääosin seuraavia vaiheita:

- | Ota maksatushakemus käsittelyyn
- | Siirry ratkaisuun
- | Maksajan tarkastuslista
- | Tukikelpoisuustarkastus
- | Tiliöinti
- | Palauta täydennettäväksi: maksatushakemus ja seurantaraportti/vain seurantaraportti (tarvittaessa)
- | Lähetä lisätietopyyntö (tarvittaessa)
- | Esitä maksatuspäätös hyväksyttäväksi

Huom. Väittämissä ei oteta kantaa muihin EURA 2014 -järjestelmän toimintoihin ja prosesseihin (kuten kehystenhallinta, raportointi, varmennukset, tietopalvelu ym.).

Väittämien vastausvaihtoehdot ovat: 1 = Asia ei toteudu, 2 = Asia toteutuu heikosti, 3 = Asia toteutuu tyydyttävästi, 4 = Asia toteutuu hyvin, 5 = Asia toteutuu kiitettävästi ja 0 = En osaa sanoa. Valitse näistä vaihtoehdoista sopivin.

Väittämissä käytetään *palvelu*-termiä. Sillä tarkoitetaan EURA 2014 -järjestelmän toimintoja.

	0 En osaa sanoa	1 Asia ei toteudu	2 Asia toteutuu heikosti	3 Asia toteutuu tyydyttävästi	4 Asia toteutuu hyvin	5 Asia toteutuu kiitettävästi
1. Palvelun käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta	jn	jn	jn	jn	jn	jn
2. Palvelun käyttö on miellyttävää	jn	jn	jn	jn	jn	jn
3. Palvelun käyttö on nopeaa ja tehokasta	jn	jn	jn	jn	jn	jn
4. Palvelu tukee ja ohjaa työskentelyä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
5. Palvelu helpottaa työskentelyä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
6. Palvelu selkeyttää koko työprosessia	jn	jn	jn	jn	jn	jn
7. Palvelua on ollut helppo oppia käyttämään	jn	jn	jn	jn	jn	jn
8. Palvelu on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
9. Toiminteet ohjaavat työskentelyäni tarkoituksenmukaisesti	jn	jn	jn	jn	jn	jn
10. Saan tarvitsemiäni avun täyttö- ja käyttöohjeista	jn	jn	jn	jn	jn	jn
11. Palvelun ilme on selkeä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
12. Palvelun ilme on miellyttävä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
13. Kehittämis ehdotukseni ja toiveeni on huomioitu palvelun kehittämisessä	jn	jn	jn	jn	jn	jn
14. Sisältö on riittävää, luotettavaa ja ajantasaista	jn	jn	jn	jn	jn	jn
15. Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa	jn	jn	jn	jn	jn	jn
16. Palvelun rakenne on jäsenneilty tarkoituksenmukaisesti	jn	jn	jn	jn	jn	jn

17. Palvelu ehkäisee ja auttaa korjaamaan virheitä

jn

jn

jn

jn

jn

jn

18. Virheilmoitukset ovat selkeitä

jn

jn

jn

jn

jn

jn

19. Palvelusta on hyötyä minulle tehtävieni hoidossa

jn

jn

jn

jn

jn

jn

Halutessasi voit täydentää / täsmentää vastauksiasi edellisiin väittämiin tähän. Mainitsethan sen väittämän numeron, mihin täydennyksesi liittyy.

^

v

10000 merkkiä jäljellä

Miten maksatushakemuksen ja -päätöksen käsittelyprosessia tulisi mielestäsi kehittää nykyisessä EURA 2014 -järjestelmässä, jotta käyttäjäkokemuksesi olisi nykyistä parempi? Mainitse 1-3 käyttäjäkokemuksesi kannalta tärkeintä kehittämiskohdetta.

^

v

10000 merkkiä jäljellä

Vertaa nyt EURA 2014-järjestelmää kokonaisuudessaan kaikkine toimintoineen ohjelmakauden 2007-2013 järjestelmiin (EURA 2007 ja Wepa 2007 / Valtteri).

EURA 2014-järjestelmä on ohjelmakauden 2007-2013 järjestelmiin verrattuna (valitse seuraavista vaihtoehtoista sopivin):

jn Parempi

jn Yhtä hyvä

jn Huonompi

jn En osaa / voi arvioida

Halutessasi voit perustella tähän edellistä vastaustasi, jossa vertasit EURA 2014 -tietojärjestelmää edellisen rakennerahasto-ohjelmakauden tietojärjestelmiin.

^

v

10000 merkkiä jäljellä

Millaisia toiveita ja odotuksia sinulla on mahdollisen seuraavan rakennerahasto-ohjelmakauden (alk. 2021) tietojärjestelmää kohtaan? Voit ottaa kantaa kaikkiin järjestelmän prosesseihin, osioihin ja toimintoihin.

10000 merkkiä jäljellä

Tähän voit kirjoittaa mahdollisia muita kommentteja tai kehittämis ehdotuksia.

Muista klikata lopuksi alla olevaa LÄHETÄ-painiketta!

10000 merkkiä jäljellä

0% valmiina

